



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS QUIMICAS**

**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA  
EMPRESA AUSTROIMAGENES DE LA  
CORPORACIÓN MÉDICA MONTE SINAÍ**

Tesis previa a la obtención  
del título de Ingeniero Industrial

**AUTOR:** Freddy Patricio Román Ordóñez

Empresa patrocinadora: "AUSTROIMAGENS CIA. LTDA"

Director de Tesis: Psc. Rodrigo Saúl Jerves Mora

CUENCA – ECUADOR

2013



## RESUMEN

La competitividad, hoy en día hace que quienes no nos conformamos con lo que somos, nos propongamos metas más ambiciosas.

La empresa “AUSTROIMAGENES” de la Corporación Médica Monte Sinaí es una de las más reconocidas, y preferidas a nivel nacional.

La presente investigación la he realizado registrando los procesos mediante el uso del *diagrama de proceso-análisis del hombre* que representa gráficamente las diferentes etapas de las labores que se cumplen en una determinada función.

Para desarrollarla he utilizado la simbología de la norma ISO: 9000 que a más de aplicarla en diferentes procesos, ahorra escritura y permite expresar con más claridad y exactitud lo analizado.

El presente trabajo induce a disminuir el tiempo de espera en la entrega de estudios de imágenes solicitados y perfeccionar sus procesos. La gestión de procesos ayudará a mejorar la productividad; donde la satisfacción del cliente es la “razón de la empresa” para diseñar innovadores procesos operativos y administrativos; que se encuentran implícitos, desarrollados y diagramados en este trabajo de investigación.

## PALABRAS CLAVE

Levantamiento de procesos, Proceso-análisis del hombre, Simbología de la Norma ISO:9000



## ABSTRACT

Competitiveness today makes those who are not satisfied with what we are, we set more ambitious goals.

The company "AUSTROIMAGENES" of Mount Sinai Medical Corporation is one of the most recognized and preferred nationwide.

The present research I have done recording processes using the process-analysis diagram of the man who plotted the different stages of the work to be fulfilled in a certain function.

I used to develop the symbolism of ISO: 9000 more than apply in different processes, saves writing and to express more clearly and accurately the analyzed. This work leads to decrease the waiting time in the delivery of requested imaging studies and improve their processes. Process management will help improve productivity, where customer satisfaction is the "business reason" to design innovative operational and administrative processes, which are implicit, developed and diagrammed in this research.

## KEYWORDS

Rise of processes, process-analysis of man, Legend of ISO: 9000



## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>2</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>3</b>
<b>1 CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
1.1.1 JUSTIFICACIÓN .....	10
1.1.2 IMPACTOS .....	11
1.1.3 OBJETIVOS .....	12
<b>1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....</b>	<b>12</b>
1.2.1 RESEÑA HISTÓRICA .....	12
1.2.2 PLAN ESTRATÉGICO .....	13
1.2.3 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA .....	16
1.2.4 CARTERA DE SERVICIOS .....	19
<b>2 CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>29</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>29</b>
2.1 CONCEPTOS RELEVANTES.....	29
2.2 HISTORIA.....	31
2.2.1 TRADICIONALISTAS POSTERIORES .....	35
2.2.2 LOS PRIMEROS MODERNISTAS .....	38
2.2.3 ORGANIZACIONES .....	40
2.2.4 TENDENCIAS ACTUALES .....	41
2.3 ¿QUÉ ES UN PROCESO?.....	42
2.3.1 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS? .....	42
2.4 DEFINICIÓN DE PROCESOS .....	46
2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.....	48
2.5.1 Procesos de dirección .....	49
2.5.2 Procesos Estratégicos o de Gestión .....	49
2.5.3 Procesos Claves u Operativos .....	51
2.5.4 Procesos de Apoyo o Soporte.....	51
2.6 ELEMENTOS DE UN PROCESO .....	52
2.7 CONTROL Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS.....	55
2.7.1 FASES DEL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS .....	55
<b>3 CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>62</b>
<b>3. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS .....</b>	<b>62</b>
3.1 TIPOS DE PROCESOS DOCUMENTADOS .....	62



<b>3.2 METODOLOGÍA UTILIZADA PARA REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS.....</b>	<b>62</b>
<b>3.2.1 ¿Cómo se identifican los procesos en una unidad de trabajo? .....</b>	<b>62</b>
<b>3.2.2 Recolección del material del proceso en estudio .....</b>	<b>63</b>
<b>3.2.3 Matriz para la Identificación y Documentación de Procesos .....</b>	<b>64</b>
<b>3.3 PROCESOS OPERATIVOS .....</b>	<b>67</b>
<b>3.4 PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>78</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>212</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>213</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>214</b>



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Freddy Patricio Román Ordóñez, autor de la tesis "LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA EMPRESA AUSTROIMAGENES DE LA CORPORACIÓN MÉDICA MONTE SINAL", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniero Industrial. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 18 de septiembre de 2013

Freddy Patricio Román Ordóñez

CI: 0704922194

---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Freddy Patricio Román Ordóñez, autor de la tesis "LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA EMPRESA AUSTROIMAGENES DE LA CORPORACIÓN MÉDICA MONTE SINAI", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 18 de septiembre de 2013



Freddy Patricio Román Ordóñez

CI: 0704922194

---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



**DEDICATORIA:**

A mis padres, hermanos y amigos por su  
incondicional apoyo y paciencia.





### **AGRADECIMIENTO:**

A la Corporación médica Monte Sinaí,  
a la empresa Austroimagenes.

En especial a:

- Ing. Javier Vega E.
- Ing. Jessica Sandoval



## **CAPÍTULO 1**

### **1.1 INTRODUCCIÓN**

#### **1.1.1 JUSTIFICACIÓN**

Las empresas de servicios hoy en día, se hacen más competitivas dentro de su sector y cada vez adoptan mayor número de estrategias con el propósito de garantizar su éxito permanente.

Estas instituciones están acogiendo herramientas de optimización, basadas en las nuevos enfoques gerenciales, gestión estratégica y modelos de medición de gestión, en las teorías de calidad y de gestión del servicio, a fin de conseguir resultados prósperos a corto, mediano y largo plazo con el fin de fijarse metas que permitan el alcance de los planes estratégicos del negocio, enfocados en captar el mayor número de usuarios en los servicios que ofrece la misma.

La necesidad de plantear el levantamiento de los procesos de la empresa “AUSTROIMAGENES” de la Corporación Médica MONTE SINAÍ, incidirá en la optimización de los mismos, ya que mediante su análisis se podrán establecer los lineamientos a seguir en cuanto a los tipos de comunicación con mayor atención ante los usuarios de la empresa “AUSTROIMAGENES” requeridos para la consecución de los objetivos del departamento, en beneficio de la Corporación Médica MONTE SINAÍ y a su plan estratégico de negocio, esto con el fin de que esta pueda continuar siendo una de las compañías pioneras en ofrecer servicios de calidad en imagenología médica para brindar el apoyo a la detección y tratamiento oportuno de enfermedades.



## **1.1.2 IMPACTOS**

### **1.1.2.1 IMPACTO SOCIAL**

El objetivo de esta tesis, tiene como propósito mejorar la atención que reciben los clientes externos como internos, brindando servicios de calidad y excelencia que cubran sus expectativas, logrando de este modo disminuir los tiempos de espera y entrega de los resultados de los exámenes solicitados, esto se logrará, mediante el perfeccionamiento de los procesos de la organización, dentro de los cuales se encuentra el proceso de atención y servicio al cliente, base cardinal de toda empresa para su buen funcionamiento; proceso clave que se pulirá a través del levantamiento de la documentación de sus operaciones a fin de brindar un eficiente y oportuno servicio.

### **1.1.2.2 IMPACTO ECONÓMICO**

La puesta en práctica del presente proyecto de tesis, minimizará el impacto económico que tienen los clientes de la empresa AUSTROIMAGENES, reduciendo los gastos y el tiempo que ellos deben emplear al realizar sus desplazamientos desde su hogar o lugar de trabajo hasta la empresa.

De igual modo se logrará reducir la inversión económica que tiene que realizar la compañía en la capacitación y adiestramiento del nuevo personal que se incorpore a la misma, mediante la realización del levantamiento de procesos, permitiendo de esta forma obtener ahorros significativos.



### **1.1.3 OBJETIVOS**

#### **1.1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar el levantamiento de los procesos desarrollados en la empresa “AUSTROIMAGENES” de la Corporación Médica MONTE SINAÍ.

#### **1.1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el levantamiento de la documentación de todos los procesos del área de imagenología, para mejorar el desempeño, eficiencia y productividad de las actividades.
- Disminuir los tiempos de capacitación y adiestramiento de los nuevos colaboradores de la empresa “AUSTROIMAGENES” de la Corporación Médica MONTE SINAÍ.
- Entregar los procesos documentados de la empresa “AUSTROIMAGENES” de la Corporación Médica MONTE SINAÍ, para la socialización de los mismos mediante una exposición general a todos los miembros de la empresa realizada por dicha organización.

### **1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

#### **1.2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

En el año de 1990 un grupo de profesionales médicos con gran experiencia profesional y administrativa, planificaron la creación de un centro privado capaz de brindar servicios de salud a la ciudad de Cuenca y la región Austral, dotándole de la tecnología moderna en lo que a medicina se relaciona; pero lo más importante para



este grupo de médicos era ofrecer al país algo que sus habitantes merecían "calidad y eficiencia en la atención de la salud".

El hospital cuenta con los servicios y la tecnología necesaria para asegurar el éxito de los procedimientos y técnicas en el tratamiento de las más variadas patologías clínicas y quirúrgicas.

Además dispone de 220 consultorios destinados para el servicio de consulta externa, en donde brindan su servicio a la ciudadanía, médicos especialistas con una alta formación profesional y académica, cubriendo todas las especialidades básicas de la medicina.

## **1.2.2 PLAN ESTRATÉGICO**

### **1.2.2.1 Misión**

Su misión prioritaria y fundamental es la provisión y prestación de servicios médicos generales, especializados y complementarios de la más alta calidad proporcionando las instalaciones físicas de hospitalidad, el equipo humano profesional y de apoyo, la tecnología médica necesaria para atención en servicios de diagnóstico complementario, y los equipos médicos clínicos y quirúrgicos suficientes para brindar una atención de salud oportuna, cálida, eficaz y eficiente, garantizando la excelencia en la atención médica, la preparación científica y el irrestricto apego y respeto a las normas morales y éticas de la profesión médica.

### **1.2.2.2 Visión**

Posicionar al Hospital "Monte Sinaí" como la unidad hospitalaria privada más moderna y completa en prestación de servicios médicos en el austro ecuatoriano,



con cobertura de servicios profesionales personales y de diagnóstico complementario en todas las especialidades médicas de tercer nivel, con provisión de servicios de alta calidad a precios accesibles a la economía poblacional, con absoluto respeto a las normas éticas de la práctica médica y en armoniosa relación con la comunidad.

### **1.2.2.3 Valores Corporativos**

Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios.

Los valores corporativos de la Corporación Médica Monte Sinaí son los siguientes:

- **Honestidad**
- **Optimismo**
- **Seguridad**
- **Perseverancia**
- **Innovación**
- **Tecnología**
- **Amabilidad**
- **Lealtad**

### **1.2.2.4 Objetivo General**

Proveer servicios de salud, los mismos que deben ser de calidad, confiables y oportunos, que garanticen una apropiada atención humana; fundamentada en altos niveles tecnológicos, científicos y permanente preparación académica de nuestro personal, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros



clientes, en un ambiente agradable, que reúna las condiciones idóneas para la pronta recuperación de su salud.

#### **1.2.2.5 Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos de la Corporación Médica Monte Sinaí son los siguientes:

- Realizar el manual de procesos y procedimientos para garantizar el constante mejoramiento del servicio.
- Definir y desarrollar programas de capacitación al personal, que permitirá garantizar el permanente crecimiento personal y profesional.
- Realizar mediciones periódicas de las actividades y servicios prestados, para descubrir desviaciones en la prestación del servicio.
- Formalizar planes de acción por área para proyectar las actividades a desarrollar en un tiempo determinado.
- Realizar planes de mejoramiento por área y funcionario de acuerdo a los descubrimientos comprobados en las auditorías internas con que cuenta la Corporación Médica Monte Sinaí.
- Optimizar los procesos institucionales mediante un plan de mejora continua, implementado por la Corporación Médica Monte Sinaí.
- Garantizar calidad en el tratamiento.

#### **1.2.2.6 Objetivos Estratégicos**

Los objetivos estratégicos de la Corporación Médica Monte Sinaí son los siguientes:



- Establecer e implementar la estructura organizacional de la corporación que incluya: organigrama, definición de perfiles de cargos, funciones, responsabilidades, sistemas de evaluación e interacciones, políticas y procedimientos.
- Definir, desarrollar e implementar el concepto de marketing corporativo.
- Desarrollar e implementar un modelo integral de servicio al cliente que permita incrementar las ventas, hacer clientes leales optimizando los recursos.
- Desarrollar e implementar un programa orientado a optimizar el ambiente de trabajo y el servicio al cliente interno.
- Desarrollar e implementar un programa para armonización financiera, presupuestaria, tributaria y de cartera.
- Desarrollar responsabilidad social empresarial para la comunidad del austro.
- Desarrollar nuevas unidades de negocio que beneficien a la Corporación Médica Monte Sinaí

### 1.2.3 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA

Los miembros que conforman la Corporación Médica Monte Sinaí se detallan en el siguiente organigrama.

- Dr. Emmanuel Coronel M.

#### **PRESIDENTE DE LA CORPORACIÓN MÉDICA MONTE SINAÍ**

- Dr. Humberto Quintero M.

#### **PRESIDENTE DEL HOSPITAL MONTE SINAÍ**

- Dra. María Vélez M.

#### **PRESIDENTE DE SINAIFARM**





- Dr. Cristian Cordero J.

**PRESIDENTE DE AUSTROIMAGENES RX**

- Dr. Leonardo Polo V.

**PRESIDENTE DE SINAILAB LABORATORIO CLÍNICO**

- Ing. Javier Vega E.

**GERENTE CORPORACIÓN MÉDICA MONTE SINAI**

- Ing. Carlos Ludeña O.

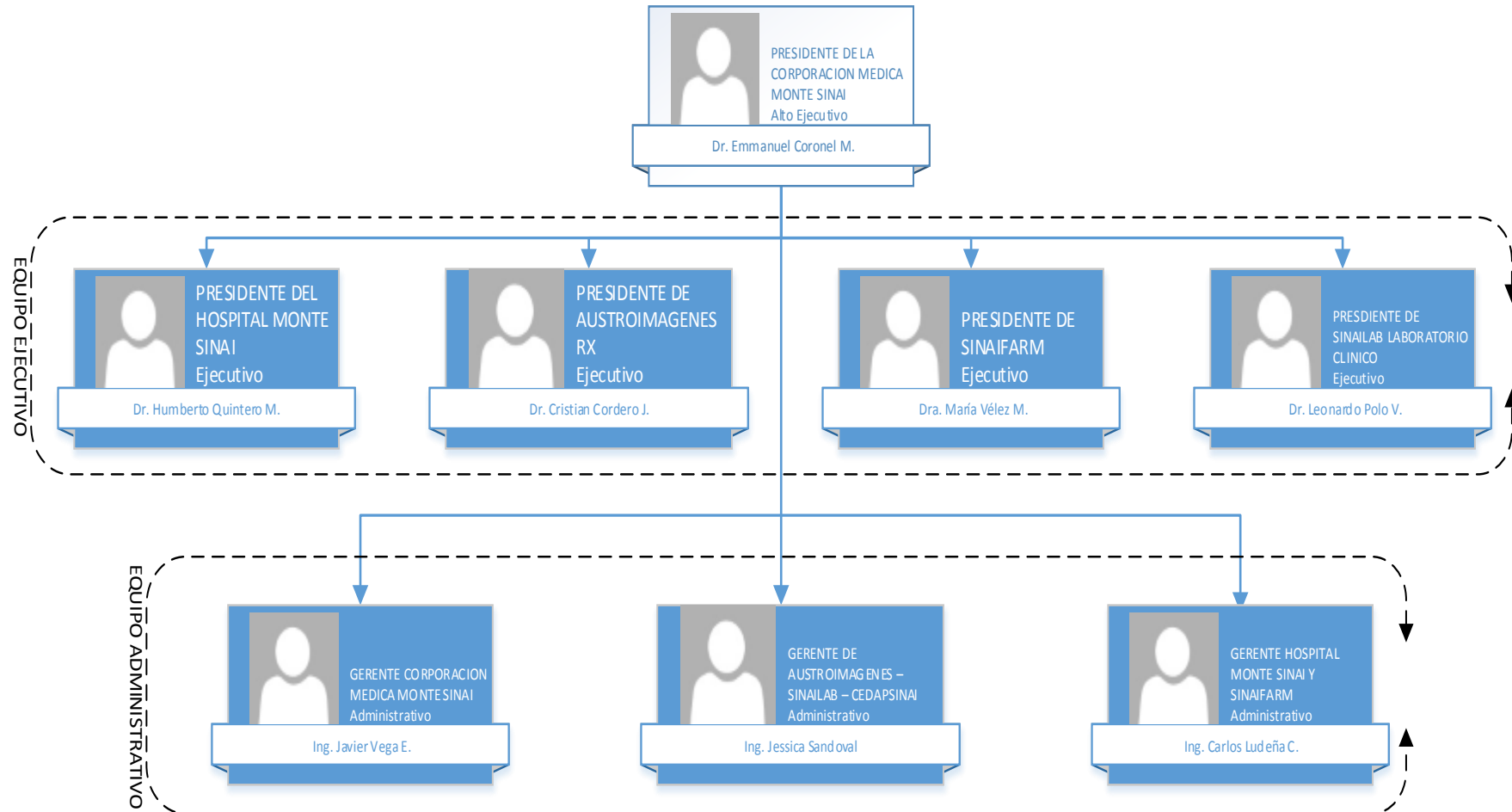
**GERENTE HOSPITAL MONTE SINAI Y SINAI FARM**

- Ing. Jessica Sandoval

**GERENTE DE AUSTROIMAGENES – SINAILAB – CEDAPSINAI**



## ORGANIGRAMA GENERAL DE LA CORPORACIÓN MÉDICA MONTE SINAÍ



**Gráfico 1:** Organigrama general de la Corporación Médica Monte Sinaí

**Fuente:** Elaboración propia



### 1.2.4 CARTERA DE SERVICIOS

Los servicios que ofrece la empresa AUSTROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí están divididos por áreas y estas son:

#### ÁREA DE DENSITOMETRÍA ÓSEA

También conocida como Absorciometría de rayos X de doble energía, DXA.

##### Definición

La masa ósea es la cantidad total de hueso de un individuo en su esqueleto. Depende de múltiples factores, entre ellos la edad, sexo y la raza. En el interior del hueso se producen numerosos cambios metabólicos, alternando fases de destrucción y de formación. Estas fases están reguladas por distintas hormonas, la actividad física, la dieta, los hábitos tóxicos y la vitamina D, entre otros factores.

La osteoporosis es una enfermedad caracterizada por una pérdida progresiva de calcio y un descenso de la masa ósea. Los huesos se vuelven más frágiles y delgados, incrementándose el riesgo de fracturas. Aunque las radiografías simples son un buen método para diagnosticar fracturas, no son una exploración indicada para la evaluación de la masa ósea. Para un diagnóstico adecuado de la osteoporosis se utiliza la densitometría.<sup>1</sup>

La densitometría ósea es una prueba rápida y cómoda que permite determinar la densidad mineral o masa ósea. El densitómetro óseo consta de una parte emisora de radiaciones y otra receptora. Utiliza para su funcionamiento radiaciones ionizantes, generando dos haces de rayos X. Uno de los haces es absorbido por las partes blandas del cuerpo y el otro por el hueso. La radiación absorbida por el paciente es extremadamente pequeña, menos de la décima parte de la dosis de una

---

<sup>1</sup> Puede ser consultado en: <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/densitometria-osea.shtml>



radiografía de tórax. El equipo detecta la cantidad de radiación absorbida de cada uno de los haces al atravesar al paciente y con esa información y mediante un programa informático calcula la densidad mineral ósea del hueso explorado. El resultado obtenido es comparado con un valor promedio de individuos de la misma edad y sexo, y ello permite determinar el riesgo de fracturas y el estado de osteoporosis del paciente. El estudio de las densitometrías a lo largo de un periodo de tiempo también puede documentar la evolución de la pérdida de calcio y permiten elaborar un pronóstico, instaurar los tratamientos preventivos correspondientes y valorar la respuesta a éstos.<sup>2</sup>

Existen densitometrías centrales y periféricas. En la densitometría central las medidas se hacen habitualmente en la columna lumbar y caderas. La densitometría periférica suele realizarse con aparatos portátiles, útiles para el cribado de osteoporosis y se estudia la densidad ósea en muñecas, dedos o el calcáneo.

Los exámenes que se realizan en el área de densitometría ósea de la empresa AUSTROIMAGENES son:

- DMO cadera bilateral
- DMO cadera unilateral
- DMO cadera-columna AP
- DMO columna LT con morfometría
- DMO composición corporal total
- DMO de mano
- DMO pediátrica (columna y cuello)
- DMO prótesis ortopédico

---

<sup>2</sup> Puede ser consultado en: <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/densitometria-osea.shtml>



## ÁREA DE ECOGRAFÍA

También conocida como ultrasonido o sonograma.

### Definición

La ecografía consiste en la obtención de una imagen ecográfica de la zona anatómica que se desea estudiar. Esta imagen surge de la aplicación de ecógrafo sobre la zona anatómica a estudio. El ecógrafo emite ondas de ultrasonido que al rebotar sobre el tejido objeto del estudio emite una imagen ecográfica que será recogida en un monitor conectado al ecógrafo. Las imágenes ecográficas obtenidas quedarán recogidas en la pantalla del monitor, en un papel fotográfico o en un CD.

En función de la zona anatómica que se quiera estudiar, la ecografía puede tener diferentes nombres.<sup>3</sup>

El estudio no requiere del empleo de radiación ionizante (rayos X) ni radiofármacos.

Los exámenes que se realizan en el área de ecografía de la empresa AUSTROIMAGENES son:

---

<sup>3</sup> Puede ser consultado en:

<http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/ecografia-vesico-prostatica-abdominal.shtml>



- ECO. abdomen inferior
- ECO. abdomen superior
- ECO. abdominopelvica
- ECO. biopsia
- ECO. carotidea
- ECO. chequeo ejecutivo
- ECO. control ovulatorio
- ECO. de caderas
- ECO. de mamas
- ECO. doppler de emergencia
- ECO. doppler arterial y venoso
- ECO. doppler m. inferior
- ECO. doppler m. superior
- ECO. doppler periférico
- ECO. doppler portal
- ECO. emergencias
- ECO. endovaginal
- ECO. escanograma
- ECO. fontanelar
- ECO. obst. doppler
- ECO. obst. Tridimensional
- ECO. obstétrica
- ECO. ocular
- ECO. partes blandas
- ECO. renal y vesical
- ECO. testicular doppler
- ECO. testicular
- ECO. tiroides
- ECO. transrectal

## ÁREA DE MAMOGRAFÍA

También conocida como radiografía de la mama.

### Definición

La mamografía consiste en la obtención de una imagen radiológica de la mama. Esta imagen surge de la interposición de la zona anatómica a estudio entre una fuente emisora de radiación ionizante (rayos X) y una placa radiográfica o un registro fotográfico digital.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Puede ser consultado en: <http://mapfre.com/salud/es/cinformativo/mamografia.shtml>



Los exámenes que se realizan en el área de mamografía de la empresa AUSTROIMAGENES son:

- Magnificación mamaria
- Mamografía bilateral

## **ÁREA DE RADIOLOGÍA GENERAL**

También conocida como estudio radiológico simple, rayos X.

### **Definición**

La radiografía consiste en la obtención de una imagen radiológica de la zona anatómica que se desea estudiar. Esta imagen surge de la interposición de la zona anatómica a estudio entre una fuente emisora de radiación ionizante (rayos X) y una placa radiográfica o un registro fotográfico digital.<sup>5</sup>

En función de la zona anatómica que se quiera estudiar, la radiografía puede tener diferentes nombres.

Los exámenes que se realizan en el área de radiología general de la empresa AUSTROIMAGENES son:

---

<sup>5</sup> Puede ser consultado en: <http://mapfre.com/salud/es/cinformativo/radiografia.shtml>



- RX. abdomen + LT
- RX. abdomen niño + LT
- RX. abdomen niño
- RX. antebrazo 1 posición
- RX. Antebrazo AP-LT
- RX. arco en c 5 minutos base
- RX. arco en c de 1 a 2 minutos
- RX. arco en c de 2 a 4 minutos
- RX. caderas AP-LT
- RX. caderas niño
- RX. carpograma
- RX. cavum
- RX. cervical 1 posición
- RX. cervical AP-LT
- RX. cervical funcionales
- RX. cervical oblicuas
- RX. codo 1 posición
- RX. codo AP-LT
- RX. Col. dorsal oblicuas
- RX. cráneo 1 posición
- RX. cráneo AP-LT
- RX. dedos AP-LT-Oblicuas
- RX. dorsal 1 posición
- RX. dorsal AP-LT
- RX. fémur 1 posición
- RX. fémur AP-LT
- RX. hombro AP y axial
- RX. hombro AP
- RX. humero 1 posición AP-LT
- RX. humero 1 posición
- RX. lumbar 1 posición
- RX. lumbar AP-LT
- RX. lumbar funcional
- RX. lumbar oblicuas
- RX. mandíbula
- RX. mano 1 posición
- RX. mano AP-LT
- RX. muñeca 1 posición
- RX. muñeca AP-LT
- RX. oídos
- RX. pelvis
- RX. perfilograma
- RX. pie 1 posición
- RX. pie AP-LT
- RX. pierna 1 posición
- RX. pierna AP-LT
- RX. rodilla 1 posición
- RX. rodilla AP-LT
- RX. rodillas AP-LT con carga
- RX. S. P.N. + LT





- RX. S. P.N
- RX. sacro coxígea 1 posición
- RX. sacro coxígea AP-LT
- RX. serie cardiaca
- RX. serie ósea
- RX. simple de abdomen
- RX. ST tórax
- RX. talón 1 posición
- RX. talón AP-LT
- RX. tobillo 1 posición
- RX. tobillo AP-LT
- RX. tóraco abdominal
- RX. tórax AP-LT
- RX. tórax niño AP-LT
- RX. tórax niño
- RX. tórax óseo
- RX. urograma excretor niño
- RX. urograma excretor

### **ÁREA DE RADIOLOGÍA DENTAL**

Los exámenes que se realizan en el área de radiología dental de la empresa AUSTROIMAGENES son:

- RX. articulación temporo mandibular
- RX. cefálica AP
- RX. cefálica LT con cefalométrico
- RX. cefálica PA
- RX. panorámica dental

### **ÁREA DE TOMOGRAFÍA MULTICORTE**

También conocida como escáner, tomografía axial computarizada. TAC., TC.

#### **Definición**

La tomografía axial computarizada consiste en la obtención de imágenes tomográficas de la zona anatómica que se desea estudiar con la ayuda de un computador. La imagen tomográfica obtenida requiere de una fuente emisora de



radiación ionizante (rayos X) o escáner, un computador y de la zona anatómica a estudio. A diferencia de la radiografía simple en la que se obtiene una imagen radiológica única; la tomografía axial permite obtener varias imágenes radiológicas en distintos planos de la zona anatómica a estudio que posteriormente serán enviadas y tratadas en un computador para formar una imagen definida que quedará impresa en una placa radiográfica, en un CD o en el disco duro del computador.<sup>6</sup>

En función de la zona anatómica que se quiera estudiar, la tomografía puede tener diferentes nombres.

La tomografía axial de alta resolución se realiza con un equipo más complejo que la tomografía axial convencional y permite obtener un mayor número de imágenes tomográficas. Se emplea en estudios muy específicos en los que es necesario tener una alta definición para poder llegar a un diagnóstico.

Los exámenes que se realizan en el área de tomografía multicorte de la empresa AUSTROIMAGENES son:

---

<sup>6</sup> Puede ser consultado en: <http://mapfre.com/salud/es/cinformativo/tomografia-computarizada-torax.shtml>



- TAC. articulación temporo mandibular
- TAC. contrastada de cráneo
- TAC. cráneo perfusión
- TAC. cráneo volumétrico
- TAC. de cuello contrastada
- TAC. de emergencia
- TAC. de miembros inferiores
- TAC. de miembros superiores
- TAC. de orbitas con contraste
- TAC. de rodilla contrastada
- TAC. de silla turca contrastada
- TAC. dentascan
- TAC. escanograma col. AP-LT
- TAC. escanograma columna total
- TAC. escanograma
- TAC. reconstrucciones 3D
- TAC. simple Col. Cervical
- TAC. simple Col. Dorsal
- TAC. simple Col. Lumbar
- TAC. simple de abdomen
- TAC. simple de codo
- TAC. simple de cráneo + s. aéreos
- TAC. simple de cráneo
- TAC. simple de cuello
- TAC. simple de hombro
- TAC. simple de macizo facial
- TAC. simple de mano
- TAC. simple de muñeca
- TAC. simple de oído
- TAC. simple de orbitas
- TAC. simple de pelvis + 3D
- TAC. simple de pelvis
- TAC. simple de pie
- TAC. simple de rodilla
- TAC. simple de S. P. N.
- TAC. simple de silla turca
- TAC. simple de tobillo
- TAC. simple de tórax
- TAC. simple femoropatelar
- TAC. simple y contrastada de mama
- TAC. simple y contrastada de muslo
- TAC. simple y contrastada de pierna
- TAC. tóraco abdominal contrastada



- Urotac con contraste
- Urotac simple

## **EXÁMENES ESPECIALES**

Los exámenes especiales que se realizan en las diferentes áreas de la empresa AUSTROIMAGENES son:

- Colangio percutánea
- Colangio por sonda
- Colangio trans operatoria
- Colon por enema niño
- Colon por enema
- E. R. C. P
- Esofagograma
- Fistulografía
- Histerosalpingografía
- Histerosonografía
- S. G. D
- Sialografía
- Tránsito gastrointestinal
- Uretrocistografía retrógrada



## CAPÍTULO 2

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 CONCEPTOS RELEVANTES

##### INGENIERIA DE PROCESOS

Para hablar sobre la ingeniería de métodos o procesos, debemos analizar varios aspectos que son muy importantes y que van a la par con este tema.

Lo inicial será definir el concepto de Ingeniería.

*“Se refiere a la aplicación de métodos analíticos de todos los principios de las ciencias sociales y físicas y del proceso creativo a los procesos de transformación para satisfacer las necesidades humanas.”<sup>7</sup>*

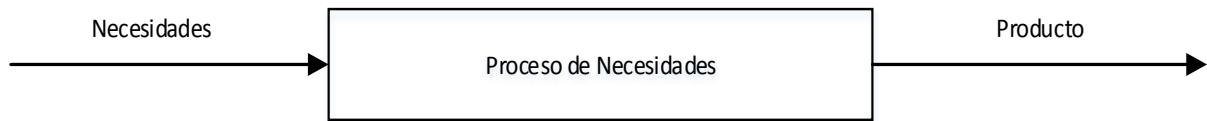
Al analizar esta definición, infiero que fue la necesidad la que hizo a los primeros ingenieros. Por ejemplo: sabemos que en el siglo XX se inventó el automóvil y el aeroplano en Europa y América trayendo como consecuencia favorable la reducción del tiempo invertido en recorrer largas distancias. Los inventos de Thomas Edison y Nikola Tesla iniciaron la industria de la energía y otros acontecimientos importantes en la historia de la ingeniería.

En pocas palabras, la ingeniería se podría representar gráficamente de la siguiente manera:

---

<sup>7</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 1

## INGENIERÍA



**Gráfico 2:** Representación gráfica de ingeniería

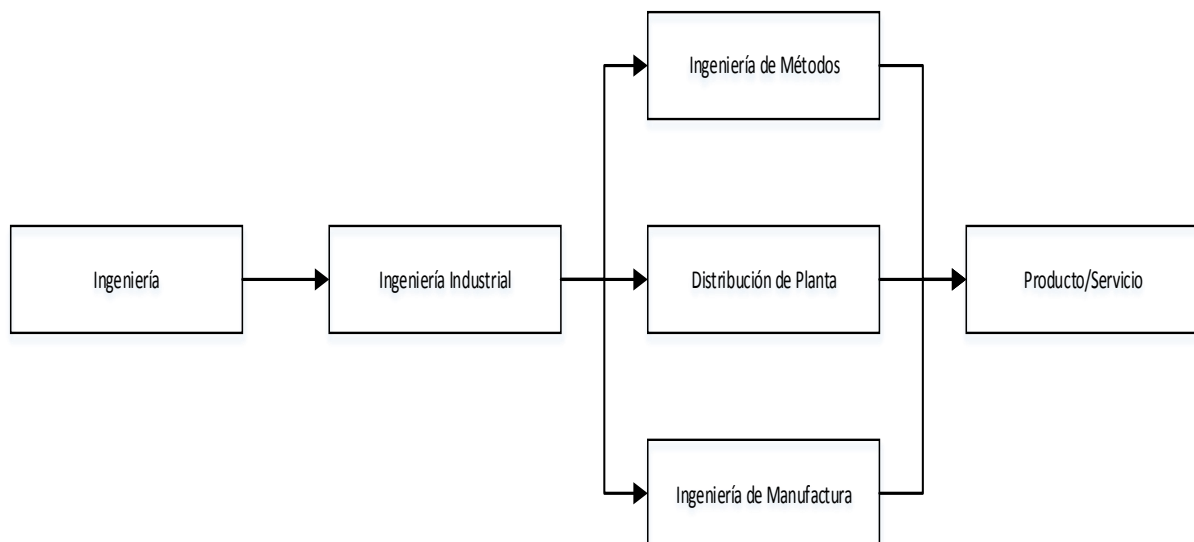
**Fuente:** JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 1

Por su parte, la *Ingeniería Industrial* básicamente se ocupa del estudio y transformación de materias primas o materiales a algo diferente (producto terminado) y sobre todo que sea más aplicable a su forma, tiempo y lugar.

Su principal compromiso consiste en diseñar el mejor método para lograr esa determinada transformación.

Si realizamos esto en un diagrama, tendremos lo siguiente:

## INGENIERÍA INDUSTRIAL



**Gráfico 3:** Representación de Ingeniería Industrial

**Fuente:** JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 2



En otras palabras, la ingeniería industrial trata de maximizar la ganancia en la inversión, utilizando los diseños apropiados para satisfacer las necesidades, o sea, los productos terminados; por ejemplo, si necesitamos muebles debemos empezar analizando el tipo de materia prima a utilizar, todo lo que comprende el proceso y así sacar un producto terminado en forma óptima.

Respecto a la *Ingeniería de Métodos*, ésta se ocupa de la integración del ser humano al proceso productivo, o sea, describir el diseño del proceso en lo que se refiere a todas las personas involucradas en el mismo.

## 2.2 HISTORIA

A principios del siglo XX, *Frederick Winslow Taylor* llevó a cabo experimentos significativos de un nuevo enfoque científico, en el cual estableció los estudios de tiempos dentro de un proceso para así establecer las normas del tiempo para el rendimiento del trabajo. El analizó y dirigió miles de pruebas para identificar las variables relativas a la producción.

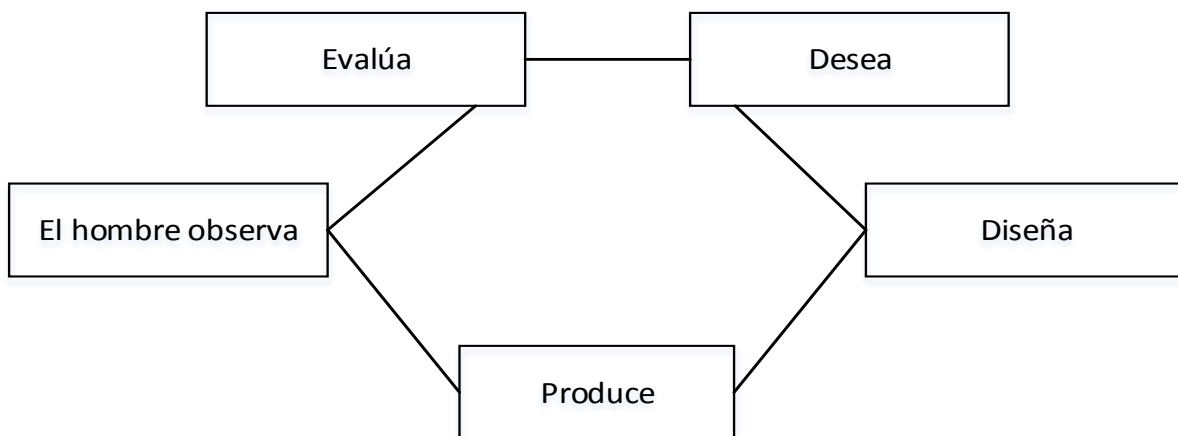
Taylor en 1881, comenzó el estudio sobre una forma de cortar metales, que continuó durante 25 años y culminó en 1907 con la publicación de la obra *“The Transaction of the American Society of Mechanical Engineers”*, que comprendió más de 200 páginas. También diseñó métodos de trabajo en donde el hombre y la máquina eran una unidad, la cual estaba compuesta por un hombre inspirado por el incentivo del salario, para así darle un servicio eficiente a la máquina de acuerdo a instrucciones dadas.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 9

En una forma gráfica se podría resumir el diseño de Taylor en un ciclo de producción orientado al hombre:

#### DISEÑO DE TAYLOR EN UN CICLO DE PRODUCCIÓN ORIENTADO AL HOMBRE



**Gráfico 4:** Representación gráfica del Diseño de Taylor en un ciclo de producción orientado al hombre.

**Fuente:** JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 2

En junio de 1903, en la reunión de la ASME (American Society of Mechanical Engineers), Taylor presentó su famoso artículo "Shop Management", (Administración del Taller) en el cual expuso los siguientes conceptos:<sup>9</sup>

1. Estudio de tiempos.
2. Estudio de métodos.
3. La conveniencia de contar con un grupo o departamento de planeación.
4. La estandarización de herramientas.
5. El principio de la excepción en la administración industrial.
6. Tarjeta de enseñanza para los trabajadores.
7. El uso de reglas de cálculo e instrumentos similares para ahorrar tiempo.

<sup>9</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 9





8. Sistemas nemotécnicos para clasificar productos fabricados, así como otros implementos usados en la fabricación.
9. Un sistema de rutas o trayectorias.
10. Métodos de determinación de costos.
11. Selección de empleados por tareas.
12. Incentivos en el trabajo.

Muchas gerencias de fábricas aceptaron con beneplácito la técnica de la administración del taller de Taylor, por lo que se informó que 113 plantas implantaron esta técnica, que 59 consideraron que habían tenido éxito rotundo; 20 solo éxito parcial y 34 un fracaso completo.

Los conceptos de Taylor fueron aceptados en 1910 en medio de acalorados debates. En sus últimos años, se dedicó a dar conferencias y consultorías, esperando de esa manera explicar bien sus conceptos.

*Frank. B. Gilbreth* fue el fundador de la moderna técnica, del *Estudio del Movimiento* la cual se define como el estudio de los movimientos del cuerpo humano, con la búsqueda de mejoras en las operaciones, eliminando así los movimientos innecesarios y estableciendo la secuencia de movimientos más favorables para lograr una eficiencia máxima.<sup>10</sup>

Gilbreth puso en práctica sus teorías sobre los movimientos en una empresa ladrillera para la que trabajaba. En ese tiempo se consideraba normal que un trabajador tendiera 120 ladrillos por hora, con sus innovaciones se llegó a tener una

---

<sup>10</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 3



tasa de producción promedio de 350 ladrillos por hora por trabajador. Con este estudio redujo de 18 movimientos a únicamente 5.<sup>11</sup>

Gilbreth se casó con la psicóloga Lilhan Moller, graduada de cátedra *Phi Beta Kappa* de la Universidad de California, que posteriormente recibió su doctorado en la Universidad de Brown. Con la ayuda de su esposa, Gilbreth hizo que la industria reconociera la importancia de un estudio de movimientos de las personas en relación con sus capacidades para reducir la fatiga, aumentar la producción e instruir a los operarios sobre un método mejor para llevar a cabo un determinado trabajo.<sup>12</sup>

Para analizar los movimientos con más detalles, empleó cámaras cinematográficas industriales que se conocen en la industria con el nombre de "micromovimientos". También desarrolló las técnicas de ciclográfico y cronociclográfico, para estudiar las trayectorias de los movimientos efectuados por un operario.

*El método ciclográfico* consiste en fijar una lámpara pequeña eléctrica al dedo, a la mano o la parte del cuerpo en estudio, y luego registrar fotográficamente los movimientos mientras el operario realiza un determinado trabajo; esto da como resultado un registro permanente de la trayectoria de los movimientos, para así analizar y lograr una posible mejora.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, **Métodos, estándares y diseño del trabajo**. Ed. Alfaomega. Ed. 11ª. México 2004, pg. 11

<sup>12</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, **Métodos, estándares y diseño del trabajo**. Ed. Alfaomega. Ed. 11ª. México 2004, pg. 12

<sup>13</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 4



El método cronociclográfico es semejante al ciclográfico, pero en el primero se le agregan chispas a la trayectoria de luz a intervalos fijos, pudiendo agregar una dimensión de tiempo a la fotografía del camino del movimiento. En consecuencia, con *el método cronociclográfico* es posible calcular la aceleración, velocidad y desaceleración, así como los movimientos del cuerpo.

### 2.2.1 TRADICIONALISTAS POSTERIORES

Cuando analizamos a los tradicionalistas posteriores a Taylor y Gilbreth, hablaremos de *Carl G. Barth*, colaborador de Taylor, quien quizá ideó una regla de cálculo para producción, la cual era utilizada por los trabajadores para calcular en una forma rápida los parámetros de paso, o sea alimentaciones, y la velocidad de una operación, principalmente para el corte de metales de diversas durezas, considerando la vida de la herramienta, la profundidad del corte y el tamaño.

*Barth* también realizó algunos estudios sobre fatiga como : desarrollo de una regla que igualaba la fuerza para empujar o jalar en el brazo del trabajador con el peso que podía manejar durante cierto porcentaje del día, también desarrollo una regla de cálculo para producción con la que se determinaban las combinaciones más eficientes de velocidades y alimentaciones en el corte de metales con diferentes durezas, considerando la profundidad del corte, el tamaño y la vida de la herramienta; para establecer las pautas en un estudio de tiempo, es decir márgenes de tiempo; además, investigó el número de libras-pie de trabajo que un hombre podía desarrollar en un día. Otro colega de Taylor fue *Henry Laurence Gantt*, quien en 1917 ideó algunas representaciones gráficas que se utilizan para mostrar visualmente el trabajo real programado por anticipado, y mostrar a la vez claramente



los programas proyectados. En consecuencia, las gráficas de Gantt constituyen una forma de planear la producción y la utilización del equipo.<sup>14</sup>

Gantt también desarrolló un plan de incentivos de salarios en 1901, el cual consistía en primas o bonificaciones para los trabajadores que superaran la cuota establecida.

Gantt, con su sistema de pago de salarios, recompensaba al operario por su trabajo superior al estándar y eliminaba todo castigo por falta de cumplimiento. También puso de manifiesto que la administración científica debía y podía ser algo más que un apresuramiento inhumano al trabajo.<sup>15</sup>

*Harrington Emerson* fue quien fortaleció el término "*Ingeniería de Eficacia*", reorganizando la administración de la empresa y empleando mejores prácticas de taller, costos estándar y máquinas tabuladoras para la contabilidad. Su doctrina de la eficacia, como base del trabajo en todos los campos de acción, apareció por primera vez en 1908 en la *Revista de Ingeniería*. En 1911 escribió su libro titulado *Los doce principios de eficiencia*, en el que intentó elucidar su enfoque.<sup>16</sup>

*Morris L. Cooke* aplicó la administración científica en las gobernaciones de las ciudades. En 1940, Cooke y *Philip Murray*, presidente del *Congress of Industrial Organization* (CIO), publicaron una obra titulada *Organized Labor and Production* en

---

<sup>14</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 12

<sup>15</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 5

<sup>16</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 12



donde el objetivo común de los trabajadores y de la empresa debía ser: la "*productividad óptima*", la cual era definida como la producción equilibrada de bienes y servicios, que la habilidad técnica de los trabajadores y una buena dirección de la empresa puedan realizar equitativamente compartida con una conservación racional de los recursos, tanto materiales como humanos.<sup>17</sup>

*Dwight V Merrick*, siguiendo el estudio de tiempos de Taylor, realizó un análisis de tiempos elementales que fueron publicados en la revista *American Machinist*. También desarrolló un plan de incentivos a los salarios que prácticamente faltaban en las aportaciones anteriores.<sup>18</sup>

Los estudios de tiempos y movimientos recibieron un gran impulso de Franklin D. Roosevelt y del Ministerio de Trabajo, quienes recomendaron utilizar estándares de tiempo durante la Segunda Guerra Mundial, cuyo resultado se reflejó en un incremento en la producción. El 11 de noviembre de 1945, la Regional War Labor Board III (Pennsylvania, Nueva Jersey, Maryland, Delaware y Columbia) de los Estados Unidos, inició las propuestas de incentivos y además emitió los lineamientos para su uso.<sup>19</sup>

Las consideraciones generales aplicables a todas las propuestas de incentivos fueron:

---

<sup>17</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 5

<sup>18</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 13

<sup>19</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 13



1. El efecto esperado de un plan de incentivos debe ser el de un incremento de la producción actual por hora-hombre sin que aumente el costo unitario de mano de obra en la planta.
2. El plan debe ofrecer mayor remuneración únicamente por mayor rendimiento.
3. No debe proponerse ningún plan de incentivos como sustituto del cumplimiento de las responsabilidades de la dirección de la empresa y de los empleados.
4. La propuesta no debe ser simplemente un medio para un alza general de salarios ni tampoco dar como resultado la reducción de los mismos.
5. Si un sindicato se halla en condiciones de negociar los derechos de los trabajadores afectados, todo el plan debe negociarse colectivamente en todos sus detalles.
6. No debe ponerse en práctica ningún plan de incentivos, aunque implique que se pague a los trabajadores con retraso, hasta que reciba la aprobación de la War Labor Board.

### **2.2.2 LOS PRIMEROS MODERNISTAS**

El estudio de tiempos y movimientos se ha venido perfeccionando desde 1920 y actualmente se considera como un instrumento o medio necesario para el funcionamiento eficaz de las empresas. Los profesionales en actualidad ven necesario considerar o tomar en cuenta al elemento humano en su trabajo.



*W A. Shewhart* de la Bell Telephone dio la primera descripción de una gráfica de control en 1924, y publicó el primer texto sobre control estadístico de calidad en 1931.<sup>20</sup>

*F. W Harris* fue uno de los primeros en reducir la descripción gráfica de los modelos más simples de inventarios a términos matemáticos; actualmente se conoce como la fórmula de Wilson.<sup>21</sup>

*W G. Ireson* y *Eugene Grant* publicaron el texto *Principle of Engineering Economy*, en 1930. Diez y seis años después, Eugene Grant, de Stanford, publicó otro texto sobre control de calidad que aún sigue vigente.<sup>22</sup>

Los textos de *Barnes, Niebel y Mundel* profundizaron y a la vez desarrollaron los métodos y estudios de tiempos de Taylor y Gilbreth. Uno de los temas principales es que el técnico de los estudios de tiempos y movimientos deberá aplicar el enfoque basado, primordialmente, a términos humanitarios, es decir, que deberá tener amplios conocimientos sobre la conducta humana, además, deberá escuchar, indicando que respeta las opiniones e ideas del operario en estudio o de otros.

Otros textos ofrecieron temas sobre el diseño de plantas, en su mayor parte siguen siendo dictados por medio de técnicas, gráficas y conceptos. Entre los más conocidos tenemos los *de Apple* y *Muther y Mallick y Gaudreau*.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 6

<sup>21</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 6

<sup>22</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 6

<sup>23</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa, pg. 6



La mayor parte de estos autores saben que independientemente de las aptitudes y conocimientos técnicos que se tengan, se alcanzará poco éxito en los trabajos sobre estudios de movimiento y tiempo si no se trata adecuadamente al elemento humano, ya que como se dijo, la tarea consiste en decidir donde conecta el ser humano en un proceso, para así satisfacer nuestras necesidades.

### 2.2.3 ORGANIZACIONES

La American Society of Mechanical Engineers (ASME) fue la primera organización en promover los intereses de la ingeniería industrial. De ahí se deduce que esta ingeniería se desarrolló como una consecuencia de la Ingeniería mecánica.

La Sociedad de Ingenieros Industriales fue creada por personas interesadas en los métodos de producción en 1917. Seguidamente en 1922 se formó la American Management Association (AMA), en la que se realizan programas de adiestramiento, de promoción del conocimiento de principios, políticas, prácticas y metas de la administración y fines para crear y mantener relaciones satisfactorias en las empresas en general y en la industria.<sup>24</sup>

En 1936 se fusionaron la Sociedad de Ingenieros Industriales y la Sociedad de Taylor para formar la Society for the Advancement of Management (SAM). En esta organización continúa destacándose hasta el presente la importancia del estudio de tiempos, el pago de salarios y los métodos. Además, esta sociedad mezcló los

---

<sup>24</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, **Métodos, estándares y diseño del trabajo**. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 14





intereses de los gerentes de producción, especialistas en la producción y otros interesados en la administración general.<sup>25</sup>

El 9 de septiembre de 1948, doce miembros de la Universidad estatal de Ohio fueron citados por Wyllys G. Stanton, profesor de ingeniería industrial, para formar el Columbus Chapter del American Institute of Industrial Engineers, AIIE (Asociación Técnica Nacional de Ingenieros Industriales). La finalidad de esta asociación es mantener la práctica de la ingeniería industrial a nivel profesional para fomentar así un alto grado de integridad entre los miembros de esta profesión. Además, para ayudar a la educación e investigación e intercambio de ideas para así servir al público en una forma eficaz.<sup>26</sup>

#### 2.2.4 TENDENCIAS ACTUALES

La ingeniería industrial y la ingeniería de métodos se desarrollaron como una consecuencia de la ingeniería mecánica, con la participación de la American Society of Mechanical Engineers (ASME).

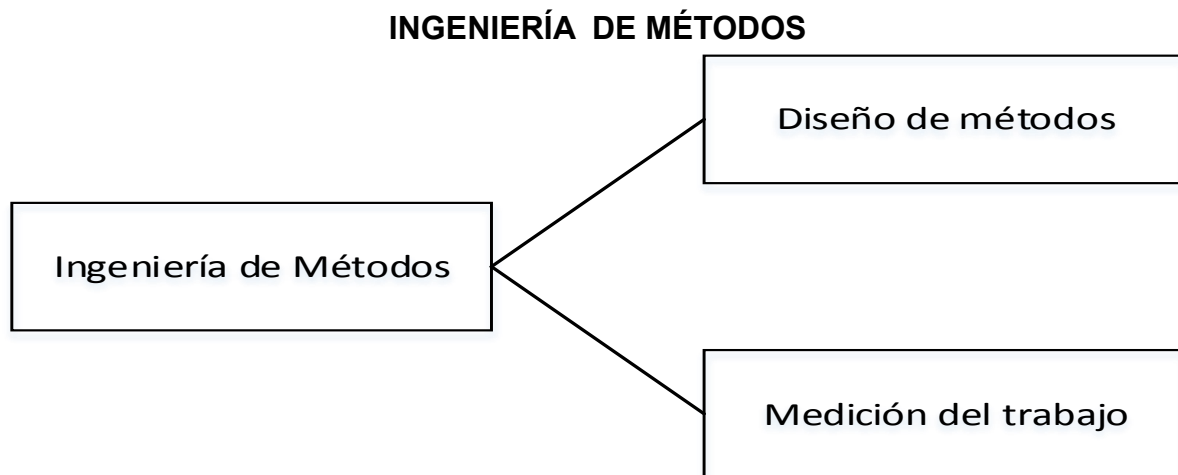
El estudio de tiempos y movimientos se ha perfeccionado continuamente, y en la actualidad se le reconoce como un instrumento necesario para el funcionamiento óptimo o eficaz en la industria o cualquier tipo de negocio.

La Ingeniería de métodos se puede resumir de la siguiente manera:

---

<sup>25</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 14

<sup>26</sup> Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, *Métodos, estándares y diseño del trabajo*. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004, pg. 15



**Gráfico 5:** Representación gráfica de Ingeniería de Métodos

**Fuente:** JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 8

Una de las claves que se utiliza en la actualidad en los negocios, las industrias y el gobierno para aumentar la productividad es la aplicación continua de los principios de métodos, salarios y estándares, ya que de esta manera se puede obtener un mejor rendimiento de las máquinas y hombres; esto se continuará aplicando hasta que se alcance un mejor nivel, y si es posible su perfección.

## 2.3 ¿QUÉ ES UN PROCESO?

La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización, es un método de comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

### 2.3.1 ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE PROCESOS?

Sin querer dar una definición concluyente al tema porque la gestión de procesos es todavía un campo del conocimiento en formación, podemos intentar dar una definición:



*“La gestión sistémica de procesos identifica los procesos de la empresa para agregar valor a los clientes y cumplir con la estrategia del negocio.”<sup>27</sup>*

La gestión de procesos con base en la visión sistémica apoya el aumento de la productividad y el control de gestión para mejorar en las variables clave, por ejemplo, tiempo, calidad y costo. Aporta conceptos y técnicas, tales como integralidad, compensadores de complejidad, teoría del caos y mejoramiento continuo, destinados a concebir formas novedosas de cómo hacer los procesos. Ayuda a identificar, medir, describir y relacionar los procesos, luego abre un abanico de posibilidades de acción sobre ellos: describir, mejorar, comparar o rediseñar, entre otras. Considera vital la administración del cambio, la responsabilidad social, el análisis de riesgos y un enfoque integrador entre estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.<sup>28</sup>

*El control de gestión aplicado a los procesos* se refiere a obtener información de calidad, válida, oportuna y en tiempo real si corresponde, para gestar y administrar procesos. Se define para estos efectos un conjunto de indicadores asociados a las variables críticas del proceso, más bien las que interesan a los clientes del proceso.

### ***Mayor productividad***

La mayor productividad se ha transformado en una importante meta de las organizaciones. Es necesario producir cada vez más rápido, con mayor calidad y de forma más económica para poder competir y ser, o continuar siendo, una opción justificada en el mercado.

---

<sup>27</sup> BRAVO, Juan (2008). ***Gestión de Procesos***. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 22

<sup>28</sup> BRAVO, Juan (2008). ***Gestión de Procesos***. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 23



Se parece a la eficiencia, sin embargo, se usa la palabra productividad cuando el resultado agrega valor para alguien, lo que en nuestro caso sería un cliente del proceso.

### ***¿Qué es incrementar la productividad?***

Incrementar la productividad es *“Producir más con menores recursos agregando valor para el cliente.”*<sup>29</sup>

Claro, si somos eficientes, con los mismos recursos podemos hacer y cubrir mayor número de necesidades que el día anterior, eso es eficiencia, pero no productividad porque esa actividad no agrega valor a nada.

Productividad es un índice que se obtiene de la división entre producción (output) y recursos (input). Por lo tanto,  $\text{Productividad} = \text{Producción} / \text{Recursos}$ .

### ***¿Qué recursos?***

Horas-hombre, además de infraestructura, insumos, costos generales y otros. Siempre y cuando, esa mayor producción signifique menores costos para el cliente o más calidad dentro del mismo costo.

Si no está contemplada la satisfacción del cliente, es sólo eficiencia.

### ***Importancia de la satisfacción del cliente.***

Se trabaja en rangos de servicio y calidad definidos y de creciente exigencia, ya que un producto o servicio que no llega a satisfacer las expectativas del cliente pierde la mayor parte de su valor.

---

<sup>29</sup> BRAVO, Juan (2008). ***Gestión de Procesos***. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 23



De la misma forma, se puede agregar que productividad se orienta al único recurso verdaderamente escaso: *el tiempo de cada una de las personas que integran la organización*, ya sean trabajadores manuales, administrativos, profesionales o ejecutivos, lo cual significa ¡disminuirlo o dejar de malgastarlo! en mover objetos de un lado para otro sin finalidad útil al cliente, reuniones innecesarias, papeles en espera, búsqueda de artículos por falta de orden, impuntualidad, supervisión innecesaria y toda la gama de actividades que no agregan valor.

Es necesario unir los tiempos, de venta, de elaboración, de servicio, de operación, etc. para conocer y trabajar sobre los tiempos de proceso, vital en la productividad y en el rediseño de procesos.

Desde un punto de vista sistémico, nótese que si incorporamos a los clientes del asunto y trabajamos en disminuir los tiempos de proceso en la entrega del producto o servicio, entonces la productividad global aumenta porque para los clientes disminuye la cantidad de horas invertidas para lograr el bien o servicio, por ejemplo, cuando un cliente realiza un trámite por Internet, en lugar de desplazarse y pasar horas en una organización. De esta forma se avanza también hacia la responsabilidad social.

*“Uno de los recursos no renovables más valioso con que cuenta el ser humano es el tiempo.”*

*Huerta y Rodríguez*



Cuando los directivos y colaboradores de la organización administran adecuadamente el tiempo, contribuyen a optimizar las funciones y a eliminar tiempos muertos para mejorar el desempeño organizacional.<sup>30</sup>

## 2.4 DEFINICIÓN DE PROCESOS

En el último siglo, las empresas pese a los modelos organizativos empleados, encuentran inconformidad con la producción, por este motivo se han visto presionados a encontrar nuevos métodos para crecer y aumentar los volúmenes de manufactura, percibiendo esto, se han esforzado en la especialización de las organizaciones en los procesos.

Esto, les condujo a escenarios en que cada departamento maneje un compartimiento hermético, y escasa integración con el resto de la organización.

En esta situación, las actividades transversales suelen estar difuminadas y las responsabilidades de las interfaces suelen estar poco definidas. En consecuencia, las actividades que involucran a varias unidades organizativas, se ven afectadas por rígidas barreras departamentales que aumentan la duración del proceso, causan errores, crean confusión y aumentan los valores necesarios para operar una empresa.

Estos elementos sin duda afectan en la actualidad de forma significativa a la competitividad de las empresas y, cuando cada persona concreta su esfuerzo en la tarea que tiene asignada sin que nadie se preocupe por la visión global del proceso, los clientes suelen estar desatendidos y la mayor parte del tiempo acaban por no recibir el producto y servicio que necesitan.

---

<sup>30</sup> BRAVO, Juan (2008). *Gestión de Procesos*. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 24



Por este motivo, es necesario que la satisfacción del cliente sea la razón de ser y existir de la organización; se debe orientar a la empresa hacia la creación de valor mediante innovadores diseños de procesos operativos, eficaces y consecuentes con ese objetivo; procesos donde las actividades de la empresa se agrupan no por su similitud sino por la relación que existe entre ellas (flujos de materiales, flujos de información, relaciones causa-efecto) y, donde la organización se diseña alrededor de flujos de trabajo, rompiendo las barreras departamentales para satisfacer las demandas específicas de cada actividad según el concepto proveedor - cliente.<sup>31</sup>

Así, podemos decir que un proceso se define como:

*“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.”*<sup>32</sup>

La, visión por procesos, de la compañía resulta especialmente interesante en las empresas de servicios, que han encontrado dificultades a la hora de implantar sistemas de gestión de calidad, debido a su enfoque y lenguaje, típicos de los entornos industriales, y, a sus propias características.

- *Heterogeneidad*; para una fábrica, elementos como la maquinaria, instalaciones, materia prima y componentes son factores fundamentales, mientras que en un servicio el factor decisivo son los clientes.
- *Intangibilidad*; la calidad de la empresa industrial se puede interpretar como la calidad del producto, mientras que en la empresa de servicios es la calidad del servicio prestado a los clientes.
- *Inseparabilidad* de la producción y el consumo; en una fábrica el trabajo se puede completar antes de ser entregado al cliente, mientras que en los servicios

---

<sup>31</sup> BRAVO, Juan (2008). **Gestión de Procesos**. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 25

<sup>32</sup> BRAVO, Juan (2008). **Gestión de Procesos**. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 28



las operaciones se desarrollan en muchas ocasiones en el momento y por lo tanto el modo de desarrollarlas está enormemente condicionado por las situaciones externas y ha de ser por lo tanto más flexible.

Por otra parte, este enfoque a procesos trae consigo un cambio en las responsabilidades de la calidad. Producir productos y servicios excelentes y suministrarlos a los clientes, requiere que todas las personas que intervienen en los procesos, independientemente de la función a la que estén asignados, den lo mejor de sí mismos en ese esfuerzo común de satisfacer las necesidades del cliente y se responsabilicen de la calidad de su propio trabajo.

Un sistema de producción es, en esencia la suma de sus operaciones, procesos o actividades individuales. Por lo tanto si se desea que un sistema de producción sea eficiente, cada una de sus operaciones debe ser eficiente. Desde la micro perspectiva que va del nivel más bajo al más alto, un enfoque consiste en examinar cada una de las operaciones para lograr el mejor resultado posible.<sup>33</sup>

## 2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

Una institución mantiene interrelación con usuarios, personas, proveedores y sociedad, y con sus propios funcionarios, es por esto que sus procesos deben ser clasificados tomando en cuenta el impacto que generan en la satisfacción de los usuarios y de sus propios funcionarios, en la estrategia institucional, y en la capacidad de generar resultados (bienes y/o servicios). Es así como los procesos, suelen ser clasificados de la siguiente manera: procesos de dirección, procesos estratégicos, procesos claves y los procesos de apoyo, dependiendo de los actores

---

<sup>33</sup> GESTIÓN DE CALIDAD, *La Gestión por Procesos*. Educaguia.com, pg. 3





que se vean más afectados por ellos. A continuación se explica cada tipo de clasificación.<sup>34</sup>

### 2.5.1 Procesos de dirección

Las actividades de una empresa, donde se enumeran los procesos de dirección son principalmente los siguientes:<sup>35</sup>

- Gestión de recursos
- Planificación de calidad
- Revisión del sistema de gestión
- Servicio de atención a clientes

### 2.5.2 Procesos Estratégicos o de Gestión

Son aquellos que permiten definir, desarrollar, implantar y desplegar las estrategias y objetivos de la institución, este tipo de procesos son genéricos, comunes y afectan a la mayor parte de la institución, suelen referirse a las leyes, normativas, directrices, etc. aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo. Estos métodos intervienen en la formulación de la visión institucional y proporcionan pautas para los demás procesos. Este tipo es necesario para el mantenimiento y progreso de la institución.<sup>36</sup>

Los procesos estratégicos consideran:

---

<sup>34</sup> BRAVO, Juan (2008). **Gestión de Procesos**. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 32

<sup>35</sup> GESTIÓN DE CALIDAD, **La Gestión por Procesos**. Educaguia.com, pg. 4

<sup>36</sup> BRAVO, Juan (2008). **Gestión de Procesos**. Santiago de Chile. Editorial Evolución, pg. 32



*Planificar:* es realizar la proyección para obtener un plan estratégico, la guía es el análisis de las necesidades de los clientes, que incluye criterios y proyectos (el dueño es la alta dirección). También la forma como se establece la visión, misión, valores, directrices funcionales, objetivos corporativos, departamentales y personales y el programa de acción, entre otros componentes. También contempla la forma como se comunica la estrategia y la forma de motivar a todos los integrantes de la organización en lograr sus definiciones, entre otros temas relacionados.

*Hacer:* es plasmar el proyecto diseñado, para lo cual se requiere dirigir, asignar recursos y supervisar su ejecución. Participa toda la organización con apoyo externo. Requiere de mapas de proyectos y seguimiento.

*Verificar:* es medir y asegurar que se sigue el proyecto de acuerdo con las necesidades vigentes, que contemplan las correcciones realizadas. Es la forma de seguir el cumplimiento de los objetivos, la definición de indicadores y como se mantienen actualizados. E incluye la forma de mantener renovadas las definiciones estratégicas.

*Retroalimentar:* es capturar el aprendizaje para incluir en un nuevo ciclo de procesos de la estrategia (gestión del conocimiento), similar al ciclo de Deming para la mejora continua.



### 2.5.3 Procesos Claves u Operativos

Agrupar aquellos procesos que añaden valor al usuario o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Son los que representan la razón de ser de la institución, dirección, departamento o unidad, el objeto principal de actividad, así mismo, intervienen en la misión de la institución, pero no necesariamente en la visión. Los procesos claves son aquellos que afectan de modo directo la prestación del producto (bien/servicio) y por tanto a la satisfacción del usuario externo. Guardan relación directa con los usuarios y tienen impacto sobre su satisfacción.<sup>37</sup>

Los procesos necesarios en una empresa para la realización del producto o la prestación del servicio comprenden:

- Ofertas
- Compras y ventas
- Diseño, investigación y desarrollo
- Almacén producción
- Inspección y control de productos

### 2.5.4 Procesos de Apoyo o Soporte

Son todos aquellos que permitan la operación de la institución y que, sin embargo, no son considerados clave por la misma. Este tipo de procesos tienen como misión apoyar a uno o más procesos clave. Se encuadra, en este tipo, los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión que no puedan considerarse estratégicos ni claves. Normalmente estos procesos están muy

---

<sup>37</sup> MIDEPLAN, *Guía para el Levantamiento de Procesos*. 2009, pg. 10



relacionados con requisitos de las normas que establecen modelos de gestión. Estos procesos no intervienen en la visión ni en la misión de la institución.<sup>38</sup>

Entre las actividades a desarrollar dentro de este tipo de procesos se pueden citar:

- Medición y seguimiento de procesos
- Auditorías internas
- Mejora continua
- Medición de la satisfacción del cliente
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas
- Gestión de las no conformidades

## 2.6 ELEMENTOS DE UN PROCESO

### DIAGRAMA DE PROCESO-ANÁLISIS DEL HOMBRE

El Diagrama de proceso-análisis del hombre representa gráficamente las diferentes etapas en forma separada, de lo que una persona realiza cuando hace una determinada tarea o labor que requiera que el trabajador se movilice de una a área a otra en el curso del trabajo.

Este diagrama es una ayuda para comprender y aclarar los movimientos de las personas, y se debe tener cuidado para no confundir este análisis con los productos. Básicamente el diagrama abarca a personas que están involucradas en las siguientes áreas:

- a) Encargados de máquinas.

---

<sup>38</sup> MIDEPLAN, *Guía para el Levantamiento de Procesos*. 2009, pg. 10



- b) Personal de mantenimiento.
- c) Personal de almacenamiento de materias primas.
- d) Personal de almacenamiento de productos terminados.
- e) Encargados de manejo de materiales.
- f) Personal en la línea de producción.
- g) Y cualquier otro tipo de trabajo que se realice en una determinada área.

Además, nos dan un panorama específico en el cual podremos decidir los cambios aceptables que se puedan realizar en un determinado proceso, es decir, nos permite graficar el método actual y el mejorado.<sup>39</sup>

## SIMBOLOGÍA


Los símbolos empleados son los de la Norma ISO:9000, ya que pueden ser utilizados en los diferentes procesos, pues constituyen una clave útil en casi todas partes, porque ahorran mucha escritura y sobre todo permite indicar con mucha claridad y exactitud lo que ocurre durante la actividad que se analiza.


Los símbolos son los siguientes:


---


<sup>39</sup> JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, *Manual de tiempos y movimientos*. México. Editorial Limusa, pg. 9




 **Operaciones.** Indica las etapas más importantes de un método, proceso o procedimiento, es decir; la realización de algo en algún lugar.


 **Inspección y medición.** Representa el hecho de verificar la naturaleza, calidad y cantidad de los insumos y productos.


 **Operación e inspección.** Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.

 **Demora.** Indica retraso en el desarrollo del proceso, método o procedimiento..

 **Transportación.** Indica el movimiento de personas, material o equipo.

 **Decisión.** Representa el hecho de efectuar una selección o decidir una alternativa específica de acción .

 **Entrada de bienes.** Productos o material que ingresan al proceso.

 **Almacenamiento.** Depósito y/o resguardo de información o productos. proceso.



## 2.7 CONTROL Y MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS

Después de diseñar un proceso asistencial, y una vez que se procede a su implantación a nivel local, es imprescindible poner en marcha mecanismos de control y mejora continua que permitan medir su calidad. Estos mecanismos deben utilizarse sistemáticamente para conocer todos los aspectos claves en el desarrollo del proceso:<sup>40</sup>

- Si su *variabilidad* se mantiene dentro de unos márgenes aceptables.
- Si la *efectividad* del proceso es la deseada, es decir, si los indicadores de resultados o de valoración integral del proceso son satisfactorios.
- Si los *usuarios están satisfechos*: se han eliminado espacios en blanco, tiempos de espera innecesarios, se garantiza la *accesibilidad* a los clientes.
- Si se mantienen los niveles de *eficiencia* previstos, y los indicadores demuestran una mejor utilización de los recursos.
- Si se escucha la opinión de los profesionales y las personas que intervienen en el desarrollo del proceso, que consideran que su trabajo ha mejorado.

### 2.7.1 FASES DEL SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS

#### 2.7.1.1 Control del proceso

En el diseño de un proceso asistencial, se describen las etapas necesarias para obtener el mejor resultado.

Por eso, se considera que un proceso está en *control* o estabilizado cuando:<sup>41</sup>

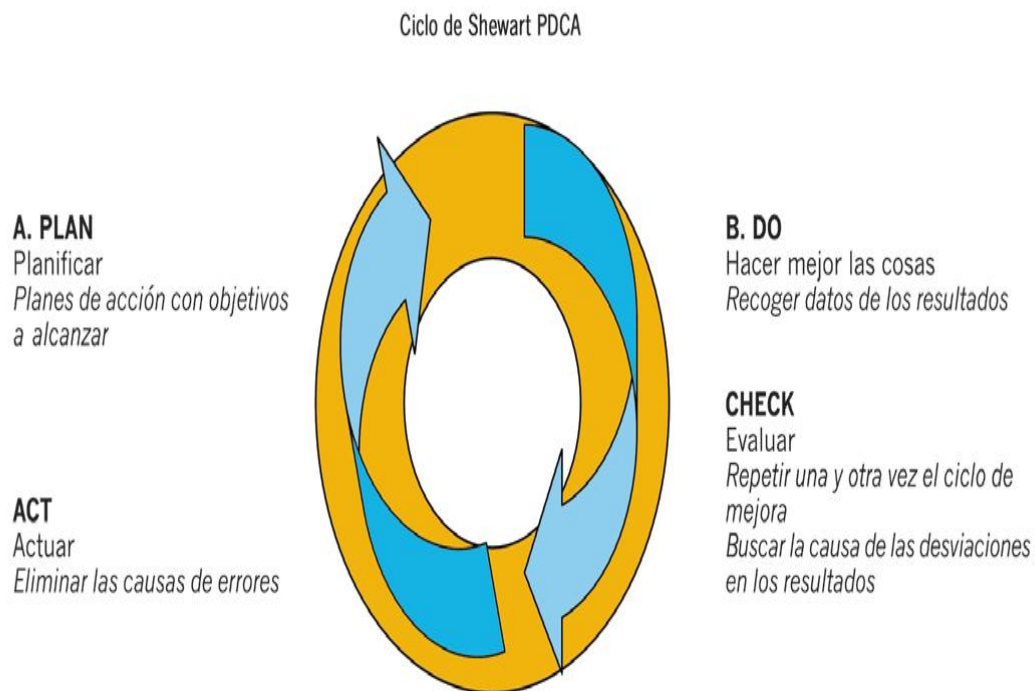
- Se conoce su propósito (Misión).

---

<sup>40</sup> Puede ser consultado en: <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>

<sup>41</sup> Puede ser consultado en: <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>

- Están descritos sus pasos (Subprocesos).
- Están identificadas sus entradas y salidas.
- Están identificados sus clientes y proveedores.
- Existe un responsable.
- Se mide y mejora su efectividad y eficiencia.



**Gráfico 6:** Ciclo de Shewart PDCA

**Fuente:** <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>

### 2.7.1.2 Mejora continua

La mejora continua del proceso se basa en la evaluación permanente, a través de la aplicación del ciclo de Shewart (Plan, Do, Check, Act), de todos los aspectos que conforman el mismo: su diseño, ejecución, las medidas de control y su ajuste.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Puede ser consultado en: <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>





## **A. PLANIFICAR LA MEJORA**

Es necesario establecer un *plan de mejora* para introducir los cambios necesarios en el proceso previamente diseñado. Este plan debe contemplar todos los aspectos que permitan conducir el proceso hacia la excelencia y, en este sentido, debe responder a las siguientes preguntas:

*¿Quién lleva a cabo la mejora?:*

Aspectos relacionados con las personas, como el grado de implicación de los profesionales (objetivos individuales, incentivos, etc.), la capacidad de introducir innovaciones y el grado de autonomía para hacerlas posible.

*¿Cómo se lleva a cabo?:*

Forma de organizar las estrategias de mejora, es decir, cuestiones tales como quién las lidera, con qué estructura organizativa (comisiones, grupos de trabajo, etc.).

*¿Cuándo?:*

Si se planifican las actividades de mejora con carácter puntual o están integradas en el trabajo diario, etc.

*¿Qué se necesita?:*

Recursos de formación, tiempo, personas, recursos materiales, etc.

## **B. EJECUTAR (do)**

Consiste en “hacer mejor las cosas”, asegurando que se midan los resultados en cada paso, desde la entrada hasta el final del proceso (la cantidad y la entrega de



servicios, la calidad de los mismos, etc.). Así, hay que medir el tiempo de realización de las tareas previstas y el lugar más idóneo donde éstas se ejecutan, es decir, se debe valorar la *eficiencia* del proceso y su *efectividad*, y no precisamente desde el punto de vista de la calidad científico técnica (que siempre tienen en cuenta los proveedores), sino también de la percibida por los usuarios.

Para llevar a cabo estas mediciones, es necesario contar con un sistema de información integral en el que se contemplen las diferentes dimensiones de la calidad, se utilicen diferentes métodos para obtener la información, y estén diseñados los indicadores de evaluación precisos.

Es decir, un sistema de evaluación y seguimiento de calidad de un proceso exige de un sistema de información que lo sustente, y que se constituye como la base fundamental para la valoración de la mejora a largo plazo. Éste ha de tener cobertura integral, con el fin de facilitar tanto la obtención de indicadores globales y poblacionales como las fuentes de datos que permitan la gestión de casos y la trazabilidad de los mismos a lo largo del proceso.

### **C. EVALUAR (*check*)**

Se trata de buscar continuamente las causas de los errores y desviaciones en los resultados, interrelacionando los flujos de salida del proceso con las expectativas previas de los usuarios, ya que la gestión de procesos, si bien consiste en mejorar las cosas que ya se vienen haciendo, pone especial énfasis en el 'para quién' se hacen y en el 'cómo' se deben hacer.



Para la evaluación de los procesos se pueden plantear múltiples herramientas y mecanismos de actuación, de entre los cuales se aconseja utilizar:

- Repetición del ciclo de mejora.
- Realización de auditorías de calidad.
- Aplicación de técnicas de Benchmarking.

#### **D. ACTUAR (*act*)**

Esta fase del ciclo de Shewart consiste en intervenir en el proceso para solucionar los problemas de calidad, analizando las intervenciones factibles dentro del ámbito concreto de aplicación, y buscando el consenso entre los profesionales que lo lleven a cabo. Para ello, es necesario apoyarse en las fuerzas a favor y gestionar adecuadamente las posibles resistencias a las soluciones previstas. Esto se puede lograr, por ejemplo, mediante la construcción de una matriz DAFO, en la que se visualicen tanto los factores externos al proceso (oportunidades y amenazas) como los internos (debilidades y fortalezas), cuyo conocimiento ayudará a diseñar la estrategia de intervención.

La forma más operativa para actuar en el abordaje de la mejora de los procesos, y uno de los puntos claves en la gestión de calidad de los mismos, es la constitución de *grupos de mejora*, implicando a las personas que los desarrollan y que, por tanto, los conocen bien.

#### **2.7.1.3 GRUPOS DE MEJORA**

Ofrecen un marco idóneo para que las personas de la organización puedan *cambiar y mejorar las cosas*, aprender y aplicar metodología de calidad, desarrollar la gestión participativa. Se trata de formar grupos de trabajo que actúen como equipo,



que lleven a cabo su labor no solo utilizando el buen juicio, sino sobre la base de una metodología, que les permita aprender y experimentar, compartiendo riesgos, conocimientos y la responsabilidad en función de unos resultados previstos.<sup>43</sup>

### *¿Qué es un Grupo de Mejora?*

Un grupo reducido de profesionales que trabajan en una situación mejorable concreta, por un periodo limitado de tiempo, con un objetivo general: analizar los procesos “defectuosos” y rediseñarlos orientándolos hacia el usuario.

### *¿Quién lo forma?*

Deben estar representados todos los profesionales implicados en cada una de las áreas que se vayan a evaluar y mejorar: personas conocedoras del problema, interesadas y motivadas por la mejora, e implicadas en los posibles cambios, con capacidad de diálogo, tolerancia, respeto y perseverancia, comprometidos con la participación y dinámica de las reuniones.

### *¿Qué hace el Grupo de Mejora?*

Identifica y prioriza los problemas, analiza sus causas, plantea posibles soluciones y propone los cambios necesarios. También debe establecer un mecanismo sencillo de revisión periódica (es decir, implantar el ciclo de mejora continua).

---

<sup>43</sup> Puede ser consultado en: <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>



#### **2.7.1.4 PREMISAS PREVIAS A LA FORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE MEJORA**

- Su misión debe estar de acuerdo con la política y objetivos de calidad de la organización.
- Deben contar con el apoyo explícito de la dirección o gerencia de la institución.
- Los componentes del grupo de mejora deben tener y/o recibir formación conceptual y metodológica en mejora continua de la calidad.
- Sus objetivos deben estar bien definidos, ser claros y ser concisos.
- Deben definir las fuentes de información que hay que utilizar y el circuito de las mismas.
- Es preciso analizar y gestionar sus necesidades de soporte, asesoramiento, logística, etc.
- Su tamaño recomendable es de 6-10 personas.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Puede ser consultado en: <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>



## CAPÍTULO 3

### 3. LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

#### 3.1 TIPOS DE PROCESOS DOCUMENTADOS

Los procesos que se desarrollan en la empresa AUSTROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí, son tanto operativos como administrativos.

#### 3.2 METODOLOGÍA UTILIZADA PARA REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

A continuación se presenta la serie de pasos que se desarrollaron para obtener la información necesaria para el levantamiento de los procesos en la empresa “AUSTROIMAGENES” de la Corporación Médica MONTE SINAI.

##### 3.2.1 ¿Cómo se identifican los procesos en una unidad de trabajo?

Para identificar un proceso en una unidad de trabajo, el delegado considera lo siguiente:

1. Se pregunta ¿Cuáles son los productos y /o servicios que genera la unidad?
2. Elabora una lista con todos los productos y / o servicios de la unidad.
3. Prioriza los productos y / o servicios, escogiendo primeramente los claves o prioritarios, tomando como criterio lo siguiente: cuáles de estos productos tienen un impacto directo al usuario, o si se da la ausencia de estos no se podría ejecutar el servicio de la unidad.

**Nota:**

El primer paso es identificar los productos y / o servicios sustantivos, posteriormente se continua con los restantes.



4. Identifica el proceso, por medio de esta pregunta: ¿Qué actividades son necesarias desde la entrada de insumos y transformación para elaborar este producto y / o servicio?

**Nota:**

Un proceso es el conjunto de actividades necesarias para obtener un producto y / o servicio, entonces al identificar un producto simplemente se vuelve hacia el inicio para determinar cómo se genera.

5. Conoce y estudia el Diagrama Enfoque de procesos, y lo relaciona con el proceso en estudio y posteriormente lo clasifica según sea el caso.

### **3.2.2 Recolección del material del proceso en estudio**

A continuación se procede a realizar el estudio de los procesos definidos en el punto anterior utilizando las siguientes herramientas:

- **Investigación documental:** se recopilan los documentos externos e internos de la unidad e institución, o toda aquella que se relaciona con el proceso a definir.
- **Encuestas o entrevistas estructuradas:** se realizan encuestas o entrevistas con la ayuda de un cuestionario con las preguntas necesarias para obtener información del producto y / o servicios.
- **Observación directa:** para conocer con más detalle lo(s) producto (s) y / o servicio (s) de la unidad de trabajo, realice visitas y converse con los funcionarios, o simplemente se hace un seguimiento del personal y del proceso en estudio desde el inicio hasta el fin, analizando su desarrollo.



### 3.2.3 Matriz para la Identificación y Documentación de Procesos

Una vez identificados los procesos y realizado el análisis documental se procede a completar la “Matriz para el Diseño y Documentación de Procesos”, en este caso se tomó el modelo la matriz utilizada en las Normas de Calidad ISO:9000, para cada uno de los procesos en estudio.

A continuación se detalla la manera en que se debe completar:

1. **Dependencia:** se menciona la unidad que interviene en la elaboración de los procesos; destacando que debe ser específico.
2. **Nombre del proceso:** se indica el nombre del proceso en la forma más concreta posible, este debe ser específico y nombrado de manera que englobe, identifique y se distinga al leerlo.
3. **Clasificación del proceso:** se indica a cual pertenece el proceso en estudio, ya sea de dirección, estratégicos o de gestión, claves u operativos, y de apoyo o soporte.
4. **Alcance:** se define el alcance de las actividades para generar el proceso, de manera que se establezcan los límites para realizar el estudio y poder describir las acciones desde las entradas de los insumos hasta la generación del producto y/o servicio.

El delegado determina el alcance mediante las siguientes preguntas: ¿Dónde comienzan las actividades para obtener un producto y / o servicio? O ¿Qué es lo primero que ocurre? ¿Dónde termina?

#### Nota

Se recomienda que al definir el nombre del proceso se trabaje en conjunto con el alcance del mismo, pues el primero se define dependiendo de los límites que se establece en el segundo, como se explica a continuación:





Si analizamos el proceso de Disfrute y/o pago de vacaciones, se lo puede nombrar de dos maneras, según el alcance que se le dé, por ejemplo:

- **Gestión de Vacaciones;** en este se contempla la solicitud, el trámite, hasta la culminación del sello y visto bueno de boleta para salir de vacaciones y el disfrute del funcionario en las mismas.
- **Trámite para solicitar vacaciones;** se limita a solicitar las vacaciones, es decir a tramitar el pedido.

5. **Código:** se refiere a la identificación que se le da al procedimiento; éste, debe permanecer invariable a lo largo de todo el proceso de elaboración de este documento.

### **Nota**

Se insiste que la unidad debe seleccionar un funcionario que lleva el control de la codificación de los procesos.

Si la unidad ya tiene definido formalmente un método para la codificación puede usar la que considere pertinente.

6. **Objetivo:** se menciona el propósito que pretende cumplir el proceso; es decir, el qué y el para qué. Se da en un contexto amplio, recalcando que éste debe empezar con un verbo en tiempo infinitivo como por ejemplo: facilitar, determinar, definir, entre otros.
7. **Responsable(s) del proceso:** se menciona el puesto de trabajo que tiene deberes de autoridad, supervisión y control en la ejecución del proceso, por ejemplo: director de la unidad, jefatura de servicio, entre otros.
8. **Participante(s) del proceso:** los participantes son todos aquellos entes o actores que son necesarios para que se lleve a cabo el proceso. Se



reconocen mediante la siguiente pregunta: ¿Cuál(es) son los puestos de trabajo encargados de ejecutar cada actividad del proceso?

9. **Producto y/o servicio:** se indica el producto y/o servicio que da como resultado la realización del proceso.

**Nota:**

Un proceso puede generar uno o más productos y/o servicios.

10. **Usuario y/o cliente:** se menciona el usuario y/o cliente para el cuál se produce o brinda el servicio, y se identifica con la siguiente pregunta: ¿Para quién(es) va dirigido el producto y/o servicio?

**Nota:**

El usuario y/o cliente está implícito en el desarrollo del procedimiento.

11. **Descripción de las actividades:** se describe en prosa cada actividad siguiendo el orden cronológico en que se genera el proceso. Para la redacción del contenido de la actividad se menciona cada una, mediante una oración; de tal forma que, su comprensión sea clara; así mismo, para describirla se recomienda tomar como guía las siguientes preguntas:

**Preguntas para la descripción de actividades**

¿**Quién?** Se refiere a la unidad y/o puesto de trabajo que interviene en la actividad.

¿**Qué?** Se menciona que actividad se efectúa.

¿**Cómo?** Hace referencia a los métodos y técnicas aplicadas para realizar la actividad.

¿**Dónde?** Se refiere a la ubicación geográfica o física del lugar donde el personal realiza la actividad.



**¿Por qué?** Se da una justificación breve de la actividad.

**Fuente:** Instructivo para la elaboración de manuales<sup>45</sup>

Se debe enumerar cada actividad de tal manera que se facilite su comprensión e identificación.

Así mismo, las actividades se describen en tercera persona singular y tiempo verbal presente.

El lenguaje deberá ser claro y preciso comprendido por todos los usuarios de manera ágil.

### **3.3 PROCESOS OPERATIVOS**

Los estudios de imagenología que se realizan en la empresa AUSTROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí, tienen una forma muy similar entre todos ellos de realizarse, por lo que se elaboró un proceso general que engloba a todos, diferenciando entre cada uno, la preparación previa que necesitaría el paciente para dicha prueba y las máquinas a utilizar en cada estudio de imágenes.

Asimismo todos los estudios están distribuidos por áreas dentro de la empresa AUSTROIMAGENES, según el tipo de estudio a realizarse y los equipos utilizados en el mismo.

---

<sup>45</sup> Instructivo para la elaboración de manuales



## ÁREA DE DENSITOMETRÍA ÓSEA

Los estudios de imágenes que se realizan en el área de densitometría ósea de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *DMO cadera bilateral.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO cadera unilateral.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO cadera-columna AP.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO columna LT con morfometría.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO composición corporal total.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO de mano.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO pediátrica (columna y cuello).* - este estudio no necesita preparación previa.
- *DMO prótesis ortopédico.* - este estudio no necesita preparación previa.

## ÁREA DE ECOGRAFÍA

Los estudios de imágenes que se realizan en el área de ecografía de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *ECO. abdomen inferior.* - él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio con la vejiga llena.
- *ECO. abdomen superior.* - él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas.



- *ECO. abdominopélvica.* - él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio con la vejiga llena.
- *ECO. Biopsia (mamas, tiroides, próstata).* - la biopsia de mamas y tiroides no necesita preparación previa. Para la biopsia de próstata el paciente deberá estar en ayunas, con los resultados de los exámenes de protrombina y coagulación, y haber seguido las indicaciones dadas por su médico tratante.
- *ECO. carotídea.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. chequeo ejecutivo.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. control ovulatorio.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. de caderas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. de mamas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. doppler de emergencia.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. doppler arterial y venoso.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. doppler m. inferior.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. doppler m. superior.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. doppler periférico.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. doppler portal.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. emergencias.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. endovaginal* este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. escanograma.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. fontanelar.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. Obst. doppler.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. Obst. tridimensional.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. obstétrica.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. ocular.* - este estudio no necesita preparación previa.



- *ECO. partes blandas.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. renal y vesical.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio con la vejiga llena.
- *ECO. testicular doppler.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. testicular.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. tiroides.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *ECO. transrectal.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio habiéndose colocado un enema.

## ÁREA DE MAMOGRAFÍA

Los estudios de imágenes que se realizan en el área de mamografía de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *Magnificación mamaria.*- la paciente deberá asistir a realizarse el examen con el aseo diario sin colocarse cremas, talcos ni desodorantes.
- *Mamografía bilateral.*- la paciente deberá asistir a realizarse el examen con el aseo diario sin colocarse cremas, talcos ni desodorantes.

## ÁREA DE RADIOLOGÍA GENERAL

Los estudios de imágenes que se realizan en el área de radiología general de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *RX. abdomen + LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. abdomen niño + LT.*- este estudio no necesita preparación previa.



- *RX. abdomen niño.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. antebrazo 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. Antebrazo AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. arco en c 5 minutos base.* - este estudio se realiza en el quirófano durante una cirugía.
- *RX. arco en c de 1 a 2 minutos.* - este estudio se realiza en el quirófano durante una cirugía.
- *RX. arco en c de 2 a 4 minutos.* - este estudio se realiza en el quirófano durante una cirugía.
- *RX. caderas AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. caderas niño.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. carpograma.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cavum.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cervical 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cervical AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cervical funcionales.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cervical oblicuas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. codo 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. codo AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. Col. dorsal oblicuas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cráneo 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cráneo AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. dedos AP-LT-Oblicuas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. dorsal 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. dorsal AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.



- *RX. fémur 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. fémur AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. hombro AP y axial.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. hombro AP.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. humero 1 posición AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. humero 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. lumbar 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. lumbar AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. lumbar funcional.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. lumbar oblicuas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. mandíbula.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. mano 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. mano AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. muñeca 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. muñeca AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. oídos.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. pelvis.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. perfilograma.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. pie 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. pie AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. pierna 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. pierna AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. rodilla 1 posición.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. rodilla AP-LT.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. rodillas AP-LT con carga.* - este estudio no necesita preparación previa.





- *RX. S. P.N. + LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. S.P.N.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. sacro coxígea 1 posición.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. sacro coxígea AP-LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. serie cardiaca.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. serie ósea.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. simple de abdomen.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. ST tórax.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. talón 1 posición.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. talón AP-LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. tobillo 1 posición.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. tobillo AP-LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. toraco abdominal.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. tórax AP-LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. tórax niño AP-LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. tórax niño.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. tórax óseo.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. urograma excretor niño.*- el paciente deberá asistir en ayunas, con valores de urea y creatinina. Además debe tomar 2 onzas de aceite de ricino la tarde anterior al día a realizarse el estudio.
- *RX. urograma excretor.*- el paciente deberá asistir en ayunas, con valores de urea y creatinina. Además debe tomar 2 onzas de aceite de ricino la tarde anterior al día a realizarse el estudio.



## ÁREA DE RADIOLOGÍA DENTAL

Los estudios de imágenes que se realizan en el área de radiología dental de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *RX. articulación temporo mandibular.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cefálica AP.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cefálica LT con cefalométrico.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. cefálica PA.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *RX. panorámica dental.*- este estudio no necesita preparación previa.

## ÁREA DE TOMOGRAFÍA MULTICORTE

Los estudios de imágenes que se realizan en el área de tomografía multicorte de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *TAC. articulación temporo mandibular.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. contrastada de cráneo.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. cráneo perfusión.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. cráneo volumétrico.*- este estudio no necesita preparación previa.



- *TAC. de cuello contrastada.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. de emergencia.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. de miembros inferiores.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. de miembros superiores.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. de orbitas con contraste.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. de rodilla contrastada* él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. de silla turca contrastada.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. dentascan.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. escanograma col. AP-LT.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. escanograma columna total.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. escanograma.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. reconstrucciones 3D.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple Col. Cervical.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple Col. Dorsal.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple Col. Lumbar.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de abdomen.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de codo.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de cráneo + s. aéreos.*- este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de cráneo.*- este estudio no necesita preparación previa.



- *TAC. simple de cuello.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de hombro.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de macizo facial.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de mano.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de muñeca.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de oído.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de orbitas.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de pelvis + 3D.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de pelvis.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de pie.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de rodilla.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de S. P. N.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de silla turca.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de tobillo.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple de tórax.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple femoropatelar.* - este estudio no necesita preparación previa.
- *TAC. simple y contrastada de mama.* - si la TAC es simple la paciente no necesita preparación previa. Si la TAC es contrastada la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. simple y contrastada de muslo.* - si la TAC es simple él o la paciente no necesita preparación previa. Si la TAC es contrastada él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *TAC. simple y contrastada de pierna.* - si la TAC es simple él o la paciente no necesita preparación previa. Si la TAC es contrastada él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.



- *TAC. tóraco abdominal contrastada.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *Urotac con contraste.*- él o la paciente deberá asistir a realizarse el estudio en ayunas con los valores de urea y creatinina.
- *Urotac simple.*- este estudio no necesita preparación previa.

## EXÁMENES ESPECIALES

Los exámenes especiales que se realizan en las diferentes áreas de la empresa AUSTROIMAGENES y la preparación que se necesita para cada uno de ellos es:

- *Colangio percutánea.*- este examen se realiza en el quirófano durante una cirugía.
- *Colangio por sonda.*- este examen no necesita preparación previa y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Colangio trans operatoria.*- este examen se realiza en el quirófano durante una cirugía.
- *Colon por enema niño.*- para realizarse este examen él o la paciente deberá asistir en ayunas. Además debe tomar 2 onzas de aceite de ricino la tarde anterior al día del examen, se lo realiza en el área de radiología general.
- *Colon por enema.*- para realizarse este examen él o la paciente deberá asistir en ayunas. Además debe tomar 2 onzas de aceite de ricino la tarde anterior al día del examen, se lo realiza en el área de radiología general.
- *E. R. C. P. (colangiopancreatografía retrógrada endoscópica).*- él o la paciente deberá asistir en ayunas a realizarse este examen.



- *Esofagograma*. - este examen no necesita preparación previa y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Fistulografía*. - este examen no necesita preparación previa y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Histerosalpingografía*. - la paciente deberá asistir a realizarse este examen con la vejiga vacía y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Histerosonografía*. - para realizarse este examen es preferible hacerlo a las pacientes entre el 4º y 8º día del periodo menstrual y se lo realiza en el área de ecografía.
- *S. G. D (serie gastroduodenal)*. - el paciente deberá asistir en ayunas a realizarse este examen y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Sialografía*. - este examen no necesita preparación previa y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Tránsito gastrointestinal*. - él o la paciente deberá seguir una dieta líquida durante 1 a 3 días antes del examen y se lo realiza en el área de radiología general.
- *Uretrocistografía retrógrada*. - este examen no necesita preparación previa y se lo realiza en el área de radiología general.

### 3.4 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Los procesos administrativos que se realizan en de la empresa AUSROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí, para su correcto funcionamiento son:

- Coordinación de RR-HH (elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área).



- Labores de secretaria (preparar información para los diferentes requerimientos solicitados).
- Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos.
- Cuadre de inventarios físicos y valorados.
- Requerimientos de compras (placas, medios de contraste, insumos médicos).
- Coordinación de exámenes con jefatura médica, médicos radiólogos, tecnólogos médicos.
- Coordinación del cronograma de mantenimiento de equipos con jefatura médica.
- Coordinación de mantenimiento por fallo de equipos con jefatura médica.
- Ingreso al sistema de facturas proveedores y médicos (comprobante de diario - retenciones).
- Elaboración de egresos de bancos (cheques, egresos).
- Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria).
- Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital).
- Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers).
- Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos.
- Supervisión de servicio al cliente (recepcionistas).
- Trámites para permisos licencias para funcionamiento de la empresa.
- Trabajo sobre asistencia administrativa (asistencia a gerencia, al directorio y elaboración de actas).
- Supervisión al personal que labora en el área de limpieza.
- Compra de materiales de limpieza.
- Ordenamiento y archivo de documentos.



- Coordinación de convenios que realice la corporación.
- Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas.
- Cuadres de caja individual-general.
- Depósitos (guía blindados).

A continuación se presentan los procesos operativos y administrativos, desarrollados en la empresa AUSTROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí, en el trabajo de investigación titulado “LEVANTAMIENTO DE PROCESOS EN LA EMPRESA AUSTROIMAGENES DE LA CORPORACIÓN MÉDICA, MONTE SINAÍ”.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 7

# RECEPCIÓN Y PROCESAMIENTO DE ÓRDENES DE ESTUDIO DE IMÁGENES



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 7

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido a todos los tecnólogos, radiólogos, imagenólogos que laboran en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí realizando los estudios de imágenes, solicitados por los clientes.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*OP:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son operativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 7

### Descripción de actividades:

- 1) El tecnólogo encargado recibe la orden de examen desde recepción, luego de haber sido cancelada por el cliente o aprobada por uno de los jefes de área del departamento.
- 2) El especialista en el área o la recepcionista da a conocer al paciente los requerimientos previos para realizarse el examen que está solicitando.
- 3) El personal procede a ingresar a él o la paciente que se va a realizar el examen a la sala de estudio de imágenes, habiendo cumplido con los requerimientos antes mencionados.
- 4) Él o la paciente ingresa al vestidor donde deberá cumplir con las indicaciones dadas por el tecnólogo.
- 5) El imagenólogo ubica a él o la paciente en la máquina para realizar el estudio de imágenes.
- 6) Cuando él o la paciente se encuentra en la posición indicada por el profesional, este procede a realizar el examen. El tecnólogo indica a él o la paciente que puede ingresar al vestidor para nuevamente tomar sus pertenencias, sale a la recepción y espera por los resultados del examen antes realizado.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 7

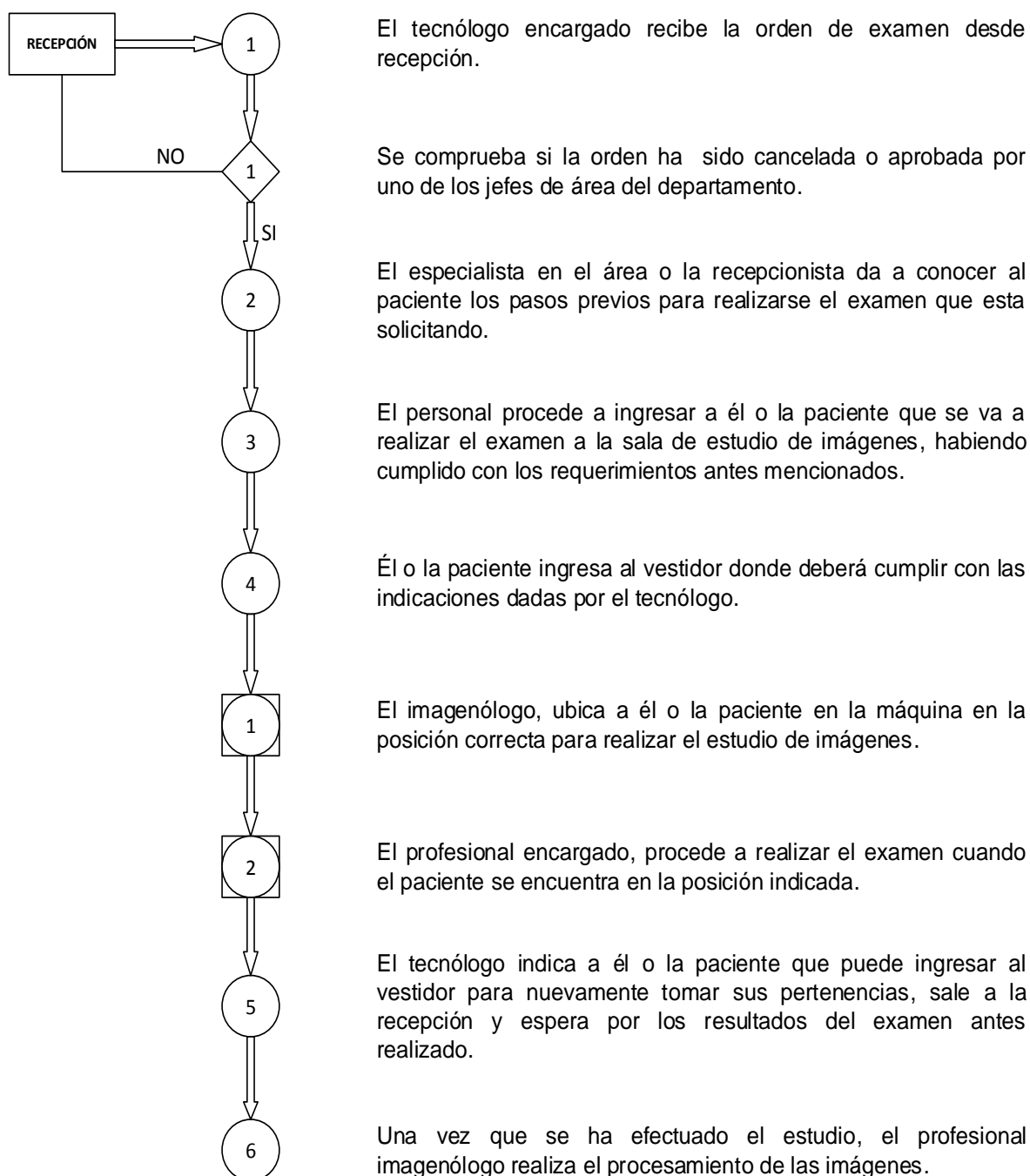
- 7) Una vez que se ha efectuado el estudio, el profesional imagenólogo realiza el procesamiento de las imágenes.
- 8) El tecnólogo pasa las imágenes al médico, radiólogo o especialista en imágenes para que lea las placas y realice el informe de las mismas.
- 9) Se entregan las imágenes y el informe a recepción para que sean entregadas al paciente para que haga uso de las mismas de acuerdo a su necesidad.
- 10) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 6 de 7

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

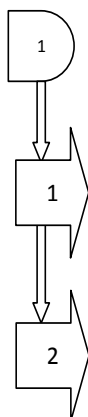
## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX OP 001
	Recepción y procesamiento de órdenes de estudio de imágenes.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 7 de 7

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------




El tecnólogo espera el procesamiento del estudio de imágenes realizado.

El tecnólogo pasa las imágenes al médico radiólogo o especialista en imágenes para que lea las placas y realice el informe de las mismas.

Se entregan las imágenes y el informe a recepción para que sean entregadas al paciente para que haga uso de las mismas de acuerdo a su necesidad.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	6
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
TRANSPORTACIÓN	2
DEMORA	1
DECISIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 08-02-2013	<b>Revisado:</b> Lcdo. Xavier Salazar A.	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 001
	Coordinación de RR-HH (Elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# COORDINACIÓN DE RR-HH (ELABORACIÓN DE FORMATOS DE PERMISOS, VACACIONES Y LO QUE CONCIERNE AL ÁREA)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 001
	Coordinación de RR-HH (Elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 001
	Coordinación de RR-HH (Elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Coordinación de RR-HH (Elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para alcanzar los objetivos de la Institución en al área de administración de RR-HH.


**Definiciones:**

*P&L*: Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX*: Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM*: Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 001
	Coordinación de RR-HH (Elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

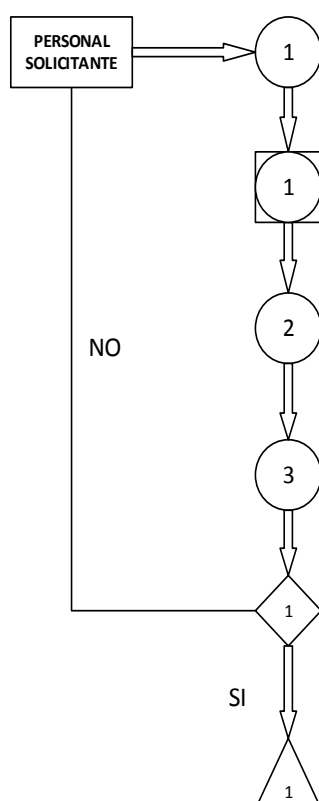
- 1) La persona interesada, del personal que labora en la empresa AUSTROIMAGENES hace la solicitud verbal del permiso, licencia, etc... a él o la responsable Asistente Administrativo para redacte el permiso, licencia, etc.
- 2) Él o la Asistente Administrativa redacta la solicitud de permiso, licencia, etc... antes requerida.
- 3) La solicitud de permiso, licencia, etc... es entregada por él o la profesional encargada, a la persona solicitante para que proceda a hacerla aprobar por él o la gerente de la empresa AUSTROIMAGENES mediante la firma del documento antes mencionado.
- 4) La solicitud de permiso, licencia, etc... es receptado nuevamente con su respectiva firma de aprobación, para ser archivado por el personal que labora como Asistente Administrativo.
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 001
	Coordinación de RR-HH (Elaboración de formatos de permisos, vacaciones y lo que concierne al área).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la Asistente Administrativo recepta la petición verbal de la solicitud de permiso, licencia, etc...por parte del personal solicitante que labora en la empresa AUSTROIMAGENES.

El personal que labora como Asistente Administrativo procede a la redacción de la solicitud de permiso, licencia, etc... antes requerida.

El personal entrega la solicitud de permiso, licencia, etc... a la persona solicitante para que proceda a hacerla aprobar.


Se recepta nuevamente la solicitud de permiso, licencia, etc...

Se comprueba si la solicitud de permiso, licencia, etc... ah sido aprobada por él o la gerente.

El profesional Asistente Administrativo procede a archivar la solicitud aprobada.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
DECSIÓN	1
ALMACENAMIENTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 002
	Labores de Secretaria (Preparar información para los diferentes requerimientos solicitados).		<b>PROCESO:</b> Actual
Versión: 1		Vigente desde:	Página: 1 de 5

# LABORES DE SECRETARIA (PREPARAR INFORMACIÓN PARA LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS



**SOLICITADOS).**

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 002
	Labores de Secretaria (Preparar información para los diferentes requerimientos solicitados).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 002
	Labores de Secretaria (Preparar información para los diferentes requerimientos solicitados).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Labores de Secretaria (Preparar información para los diferentes requerimientos solicitados)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 002
	Labores de Secretaria (Preparar información para los diferentes requerimientos solicitados).		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

- 1) El personal que labora como Asistente Administrativo, recepta los requerimientos de información, reportes, etc...
- 2) Él o la Asistente Administrativa prepara la información según lo requerido por la parte interesada.
- 3) La información requerida es redactada según los formatos o métodos del departamento Asistente Administrativo, por su personal.
- 4) La información es entregada a la parte solicitante, previa a su entrega es verificada por él o la Asistente Administrativo.
- 5) Fin del proceso.

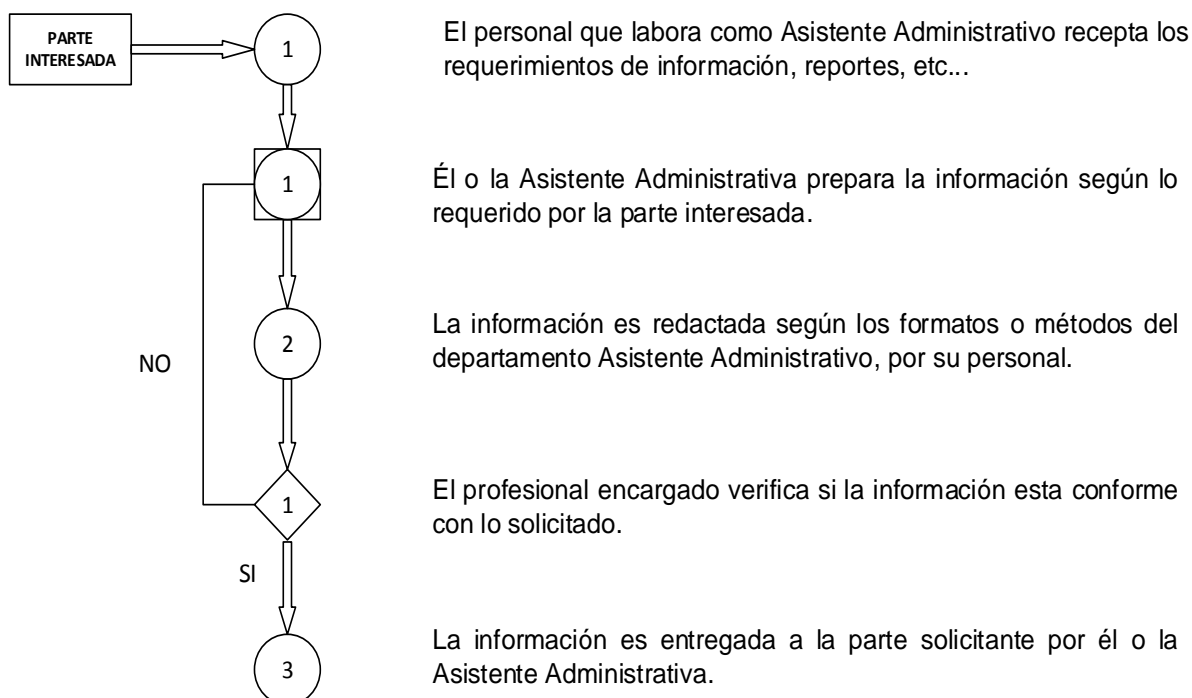
<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 002
	Labores de Secretaria (Preparar información para los diferentes requerimientos solicitados).		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
DECISIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 003
	Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# CUADRE DE ENTREGA DE REQUERIMIENTOS DE MEDIOS DE CONTRASTE A TECNÓLOGOS



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 003
	Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 003
	Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

**P&L:** Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

**RX:** Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

**ADM:** Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 003
	Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

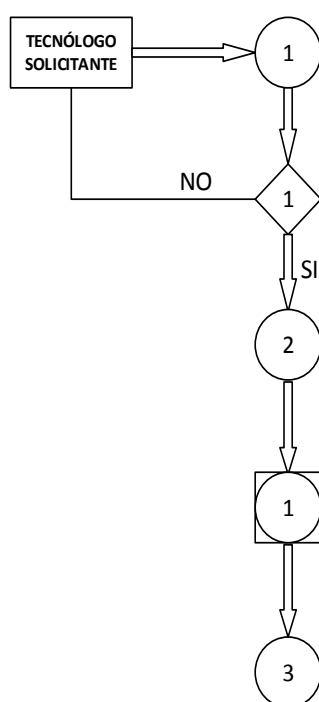
- 1) La persona encargada como Asistente Administrativo receptorá el formulario Control de Inventarios – Medios de Contraste entregados en la solicitud previa de material, del tecnólogo solicitante y la nueva solicitud de material.
- 2) El profesional encargado Asistente Administrativo verificará si en el formulario entregado por el tecnólogo está bien facturado, descargado y cobrado, con los datos que se encuentran en el mismo.
- 3) El personal que labora como Asistente Administrativo procede a realizar un nuevo formulario con el requerimiento de medios de contraste, solicitado por el tecnólogo.
- 4) Él o la Asistente Administrativo recibe de bodega y revisa que el medio de contraste sea lo requerido.
- 5) El profesional del departamento Asistente Administrativo llama al tecnólogo, entrega el nuevo formulario y el medio de contraste.
- 6) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 003
	Cuadre de entrega de requerimientos de medios de contraste a tecnólogos.		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la encargada como Asistente Administrativo receptorá el formulario Control de Inventarios – Medios de contraste del pedido anterior y la nueva solicitud de material.

El profesional que labora como Asistente Administrativo comprobará los datos que se encuentran en el formulario entregado por el tecnólogo.

La persona que trabaja como Asiste Administrativo, procede a realizar un nuevo formulario con el requerimiento de medios de contraste solicitado por el tecnólogo.

Él o la Asistente Administrativo recibe de bodega y revisa que el medio de contraste sea en cantidades y calidades requeridas..

El profesional del departamento Asistente Administrativo entrega al tecnólogo el nuevo formulario y el medio de contraste solicitado.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
DECSIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 004
	Cuadre de Inventarios Físicos y Valorados		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# CUADRE DE INVENTARIOS FÍSICOS Y VALORADOS



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 004
	Cuadre de Inventarios Físicos y Valorados		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 004
	Cuadre de Inventarios Físicos y Valorados		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Cuadre de Inventarios Físicos y Valorados” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 004
	Cuadre de Inventarios Físicos y Valorados		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

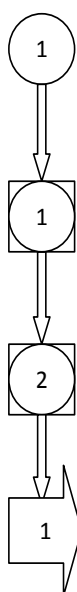
- 1) La persona encargada como Asistente Administrativo imprimirá las Hojas de Información con las lista de ítems que se encuentran en bodega.
- 2) El personal de bodega conjuntamente con el personal que labora como Asistente Administrativo, realizarán el conteo manual y pondrán los datos obtenidos en la hojas de información.
- 3) El profesional encargado Asistente Administrativo introducirá los datos recabados de bodega al sistema, con precios unitarios, para valorar el global del inventario.
- 4) Él o la Asistente Administrativo, enviará el reporte del inventario realizado al contador.
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 004
	Cuadre de Inventarios Físicos y Valorados		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



La persona encargada como Asistente Administrativo imprimirá las Hojas de Información con las lista de ítems que se encuentran en bodega.

El personal de bodega conjuntamente con Asistente Administrativo, realizarán el conteo manual y pondrán los datos obtenidos en la hojas de información.

El profesional encargado Asistente Administrativo introducirá los datos recabados de bodega al sistema, con precios unitarios, para valorar el global del inventario.

Él o la Asistente Administrativo, enviará el reporte del inventario realizado al contador.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	1
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
TRANSPORTACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 005
	Requerimientos de compras (Placas, medios de contraste, insumos médicos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# REQUERIMIENTOS DE COMPRAS (PLACAS, MEDIOS DE CONTRASTE, INSUMOS MÉDICOS)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 005
	Requerimientos de compras (Placas, medios de contraste, insumos médicos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 005
	Requerimientos de compras (Placas, medios de contraste, insumos médicos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Requerimientos de compras (Placas, medios de contraste, insumos médicos)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 005
	Requerimientos de compras (Placas, medios de contraste, insumos médicos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

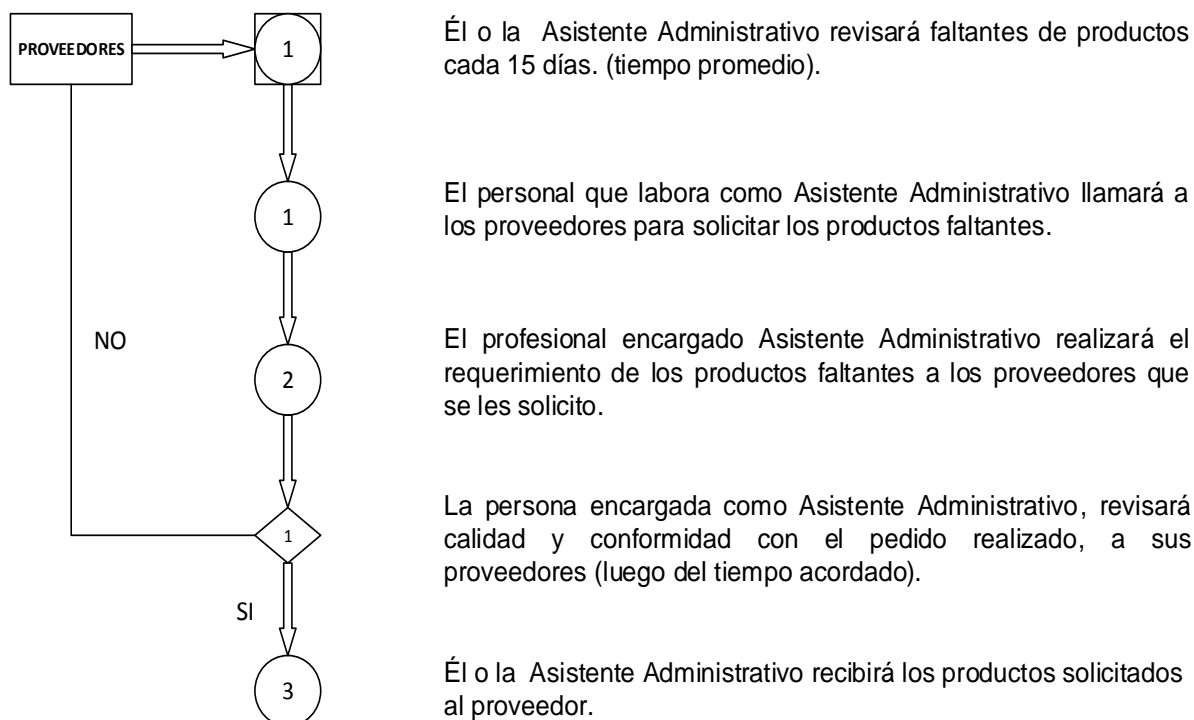
- 1) Él o la Asistente Administrativo revisará faltantes de productos cada 15 días.  
(tiempo promedio).
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo llamará a los proveedores para solicitar los productos faltantes.
- 3) El profesional encargado Asistente Administrativo realizará el requerimiento de los productos faltantes a los proveedores que se les solicitó.
- 4) La persona encargada como Asistente Administrativo, recibirá los productos solicitados, revisará calidad y conformidad con el pedido realizado, de sus proveedores (luego del tiempo acordado).
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 005
	Requerimientos de compras (Placas, medios de contraste, insumos médicos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
DECISIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 006
	Coordinación de exámenes con Jefatura Médica, Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# COORDINACIÓN DE EXÁMENES CON JEFATURA MÉDICA, MÉDICOS RADIÓLOGOS, TECNÓLOGOS MÉDICOS



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 006
	Coordinación de exámenes con Jefatura Médica, Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 006
	Coordinación de exámenes con Jefatura Médica, Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Coordinación de exámenes con Jefatura Médica, Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 006
	Coordinación de exámenes con Jefatura Médica, Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

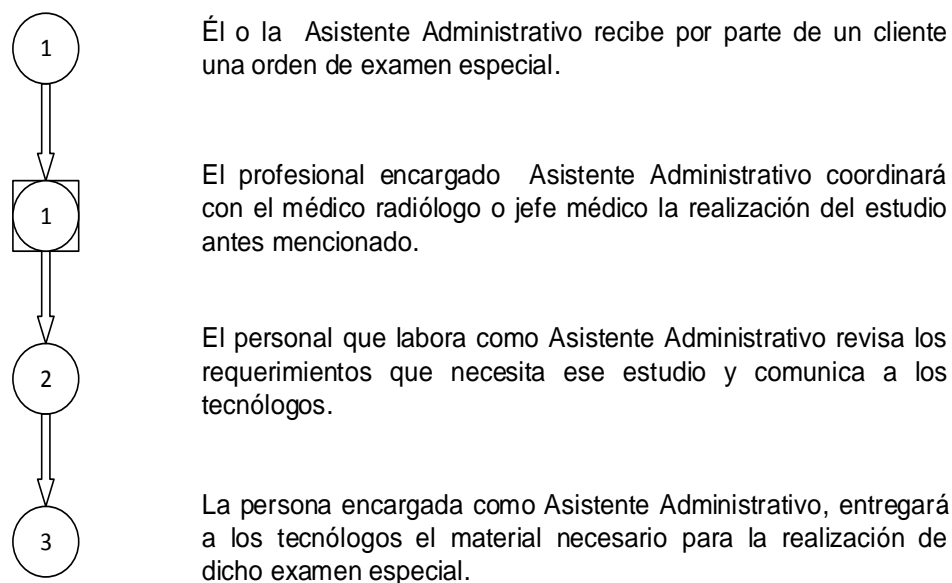
- 1) Él o la Asistente Administrativo recibe por parte de un cliente una orden de examen especial.
- 2) El profesional encargado Asistente Administrativo coordinará con el médico radiólogo o jefe médico la realización del estudio antes mencionado.
- 3) El personal que labora como Asistente Administrativo revisa los requerimientos que necesita ese estudio y comunica a los tecnólogos.
- 4) La persona encargada como Asistente Administrativo, entregará a los tecnólogos el material necesario para la realización de dicho examen especial.
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 006
	Coordinación de exámenes con Jefatura Médica, Médicos Radiólogos, Tecnólogos Médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 007
	Coordinación del Cronograma de Mantenimiento de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# COORDINACIÓN DEL CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS CON JEFATURA MÉDICA



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 007
	Coordinación del Cronograma de Mantenimiento de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 007
	Coordinación del Cronograma de Mantenimiento de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Coordinación del Cronograma de Mantenimiento de Equipos con Jefatura Médica” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

**P&L:** Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

**RX:** Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

**ADM:** Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 007
	Coordinación del Cronograma de Mantenimiento de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

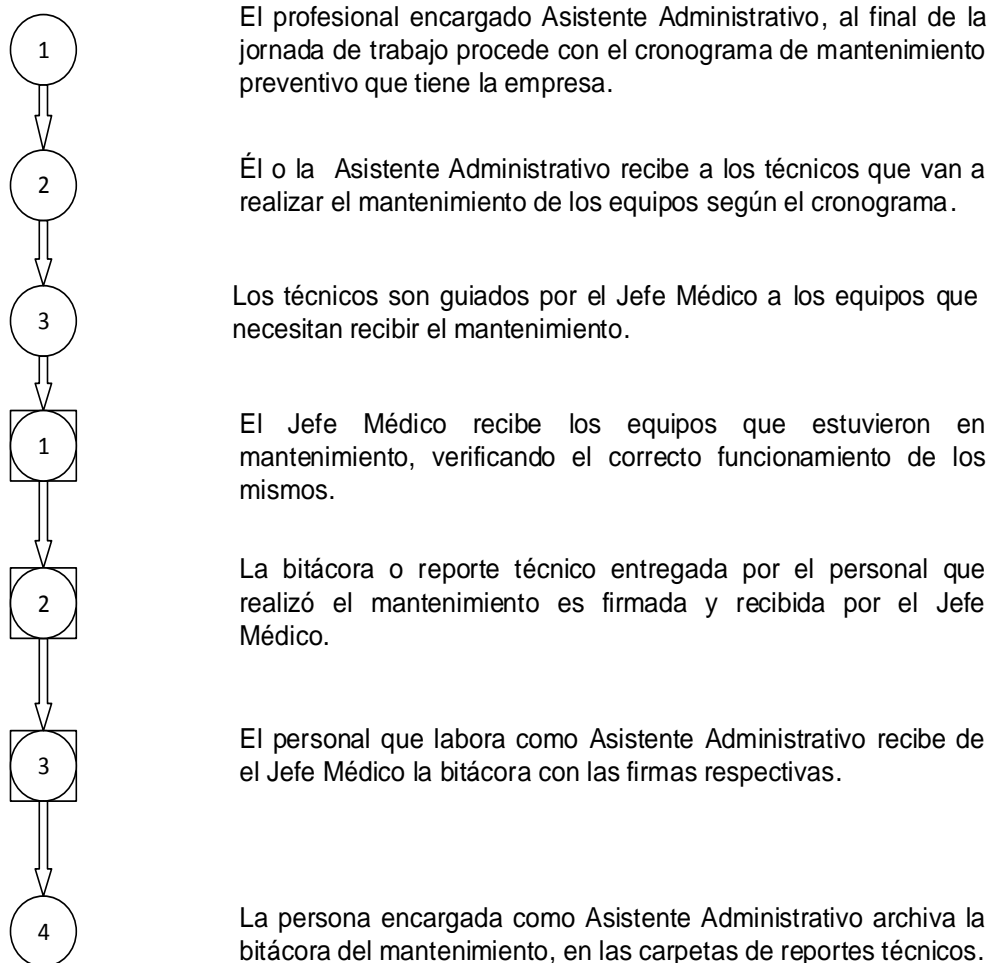
- 1) El profesional encargado Asistente Administrativo, al final de la jornada de trabajo procede con el cronograma de mantenimiento preventivo que tiene la empresa.
- 2) Él o la Asistente Administrativo recibe a los técnicos que van a realizar el mantenimiento de los equipos según el cronograma.
- 3) Los técnicos son guiados por el Jefe Médico a los equipos que necesitan recibir el mantenimiento.
- 4) El Jefe Médico recibe los equipos que estuvieron en mantenimiento, verificando el correcto funcionamiento de los mismos.
- 5) La bitácora o reporte técnico entregada por el personal que realizó el mantenimiento es firmada y recibida por el Jefe Médico.
- 6) El personal que labora como Asistente Administrativo recibe del Jefe Médico la bitácora con las firmas respectivas.
- 7) La persona encargada como Asistente Administrativo archiva la bitácora del mantenimiento, en las carpetas de reportes técnicos.
- 8) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 007
	Coordinación del Cronograma de Mantenimiento de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	4
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 008
	Coordinación de Mantenimiento por fallo de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# COORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO POR FALLO DE EQUIPOS CON JEFATURA MÉDICA



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 008
	Coordinación de Mantenimiento por fallo de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 008
	Coordinación de Mantenimiento por fallo de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Coordinación de Mantenimiento por fallo de Equipos con Jefatura Médica” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 008
	Coordinación de Mantenimiento por fallo de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

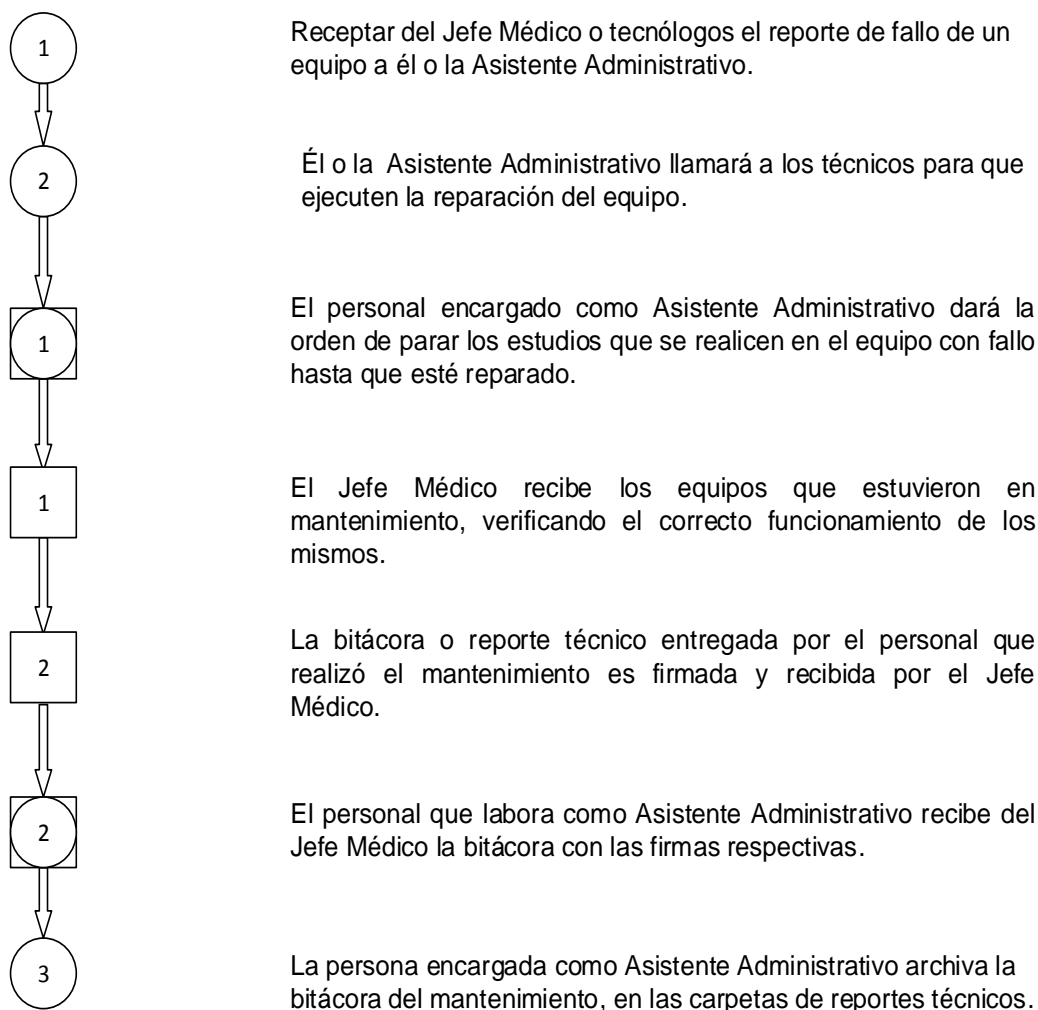
- 1) El Jefe Médico o tecnólogos reportarán el fallo de un equipo a él o la Asistente Administrativo.
- 2) Él o la Asistente Administrativo llamará a los técnicos para que ejecuten la reparación del equipo.
- 3) El personal encargado como Asistente Administrativo dará la orden de parar los estudios que se realicen en el equipo con fallo hasta que esté reparado.
- 4) El Jefe Médico recibe los equipos que estuvieron en mantenimiento, verificando el correcto funcionamiento de los mismos.
- 5) La bitácora o reporte técnico entregada por el personal que realizó el mantenimiento es firmada y recibida por el Jefe Médico.
- 6) El personal que labora como Asistente Administrativo recibe del Jefe Médico la bitácora con las firmas respectivas.
- 7) La persona encargada como Asistente Administrativo archiva la bitácora del mantenimiento, en las carpetas de reportes técnicos.
- 8) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 008
	Coordinación de Mantenimiento por fallo de Equipos con Jefatura Médica		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
INSPECCIÓN	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 009
	Ingreso al sistema de Facturas proveedores y médicos (Comprobante de diario - retenciones)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# INGRESO AL SISTEMA DE FACTURAS

## PROVEEDORES Y MÉDICOS

### (COMPROBANTE DE DIARIO - RETENCIONES)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 009
	Ingreso al sistema de Facturas proveedores y médicos (Comprobante de diario - retenciones)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 009
	Ingreso al sistema de Facturas proveedores y médicos (Comprobante de diario - retenciones)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Ingreso al sistema de Facturas proveedores y médicos (Comprobante de diario - retenciones)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

**P&L:** Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

**RX:** Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

**ADM:** Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 009
	Ingreso al sistema de Facturas proveedores y médicos (Comprobante de diario - retenciones)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

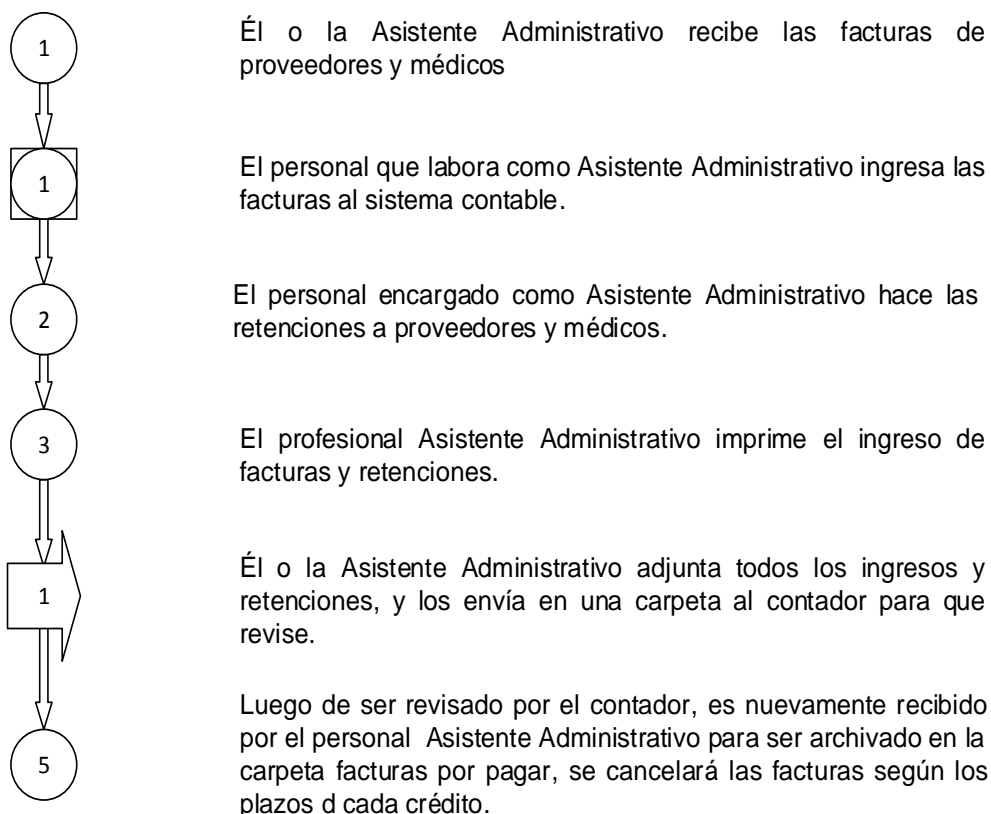
- 1) Él o la Asistente Administrativo recibe las facturas de proveedores y médicos.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo ingresa las facturas al sistema contable.
- 3) El personal encargado como Asistente Administrativo hace las retenciones a proveedores y médicos.
- 4) El profesional Asistente Administrativo imprime el ingreso de facturas y retenciones.
- 5) Él o la Asistente Administrativo adjunta todos los ingresos y retenciones, y los envía en una carpeta al contador para que revise.
- 6) Luego de ser revisado por el contador, es nuevamente recibido por el personal Asistente Administrativo para ser archivado en la carpeta facturas por pagar, se cancelará las facturas según los plazos d cada crédito.
- 7) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 009
	Ingreso al sistema de Facturas proveedores y médicos (Comprobante de diario - retenciones)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	4
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
TRANSPORTACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 7

# ELABORACIÓN DE EGRESOS DE BANCOS

## (CHEQUES, EGRESOS)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 7

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 7

**Descripción de actividades:**

- 1) Él o la Asistente Administrativo toma las facturas por pagar cada 15 días (política de la empresa), o según el acuerdo de pago.
- 2) El profesional Asistente Administrativo, de la carpeta facturas por pagar saca todas las que se deban cancelar a esa fecha.
- 3) El encargado Asistente Administrativo ingresa al sistema, egresos de bancos, pago a proveedores, selecciona el banco, se hace el egreso e imprimen el egreso y el cheque.
- 4) El personal que labora como Asistente Administrativo envía el egreso y el cheque a la gerencia o la presidencia, para su revisión y firma.
- 5) Él o la Asistente Administrativo recibe desde gerencia o presidencia el egreso y el cheque firmado y revisados.
- 6) El profesional Asistente Administrativo archiva en una carpeta los egresos y cheques y se los envía al contador para que revise.
- 7) El encargado asistente administrativo, recibe la carpeta analizada por el contador, se guardan (cheque-original retención-original egreso de banco) en la carpeta cheques, para realizar el pago a proveedores.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 7

- 8) El personal que labora como Asistente Administrativo toma las copias de egreso, el diario de ingreso se grapa y se archiva por mes, egresos y retenciones se archivan en una carpeta por bloques una por año.
- 9) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 6 de 7

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la Asistente Administrativo toma las facturas por pagar cada 15 días (política de la empresa), o según el acuerdo de pago.

El profesional Asistente Administrativo, de la carpeta facturas por pagar saca todas las que se deban cancelar a esa fecha.

El encargado Asistente Administrativo ingresa al sistema, egresos de bancos, pago a proveedores, selecciona el banco, se hace el egreso e imprimen el egreso y el cheque.

El personal que labora como Asistente Administrativo envía el egreso y el cheque a la gerencia o la presidencia, para su revisión y firma.

Él o la Asistente Administrativo recibe desde gerencia o presidencia el egreso y el cheque firmado y revisados.

El profesional Asistente Administrativo archiva en una carpeta los egresos y cheques y se los envía al contador para que revise.

El encargado asistente administrativo, recibe la carpeta analizada por el contador, se guardan (cheque-original retención-original egreso de banco) en la carpeta cheques, para realizar el pago a proveedores.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 010
	Elaboración de Egresos de Bancos (cheques, egresos)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 7 de 7


SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------



El personal que labora como Asistente Administrativo toma las copias de egreso, el diario de ingreso se grapa y se archiva por mes, egresos y retenciones se archivan en una carpeta por bloques una por año

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	4
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	3
TRANSPORTACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 011
	Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# INGRESOS DIARIOS DE CAJA A BANCOS

## (CAJA DIARIA)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 011
	Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 011
	Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 011
	Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

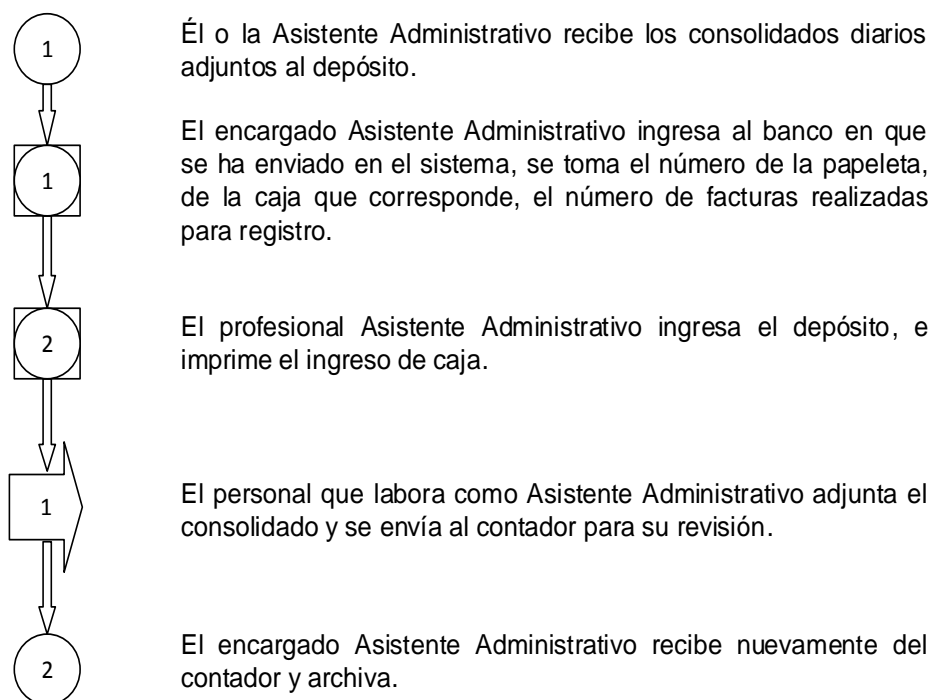
- 1) Él o la Asistente Administrativo recibe los consolidados diarios adjuntos al depósito.
- 2) El encargado Asistente Administrativo ingresa al banco en que se ha enviado en el sistema, se toma el número de la papeleta, de la caja que corresponde, el número de facturas realizadas para registro.
- 3) El profesional Asistente Administrativo ingresa el depósito, e imprime el ingreso de caja.
- 4) El personal que labora como Asistente Administrativo adjunta el consolidado y se envía al contador para su revisión.
- 5) El encargado Asistente Administrativo recibe nuevamente del contador y archiva.
- 6) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 011
	Ingresos diarios de caja a bancos (caja diaria)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
TRANSPORTACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 012
	Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# INGRESOS DIARIOS DE CAJA A BANCOS (CRÉDITO EXTERNO, CLIENTES HOSPITAL)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 012
	Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 012
	Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

**P&L:** Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

**RX:** Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

**ADM:** Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 012
	Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

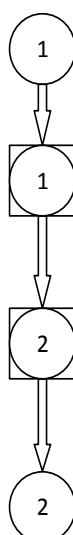
- 1) Él o la Asistente Administrativo ingresa al sistema, selecciona ingreso de bancos, clientes varios. Ingresas el número del depósito y quien realiza el pago.
- 2) El profesional Asistente Administrativo despliega la lista de pacientes y va dando de baja las facturas, una por una hasta que cuadre.
- 3) El encargado Asistente Administrativo va ingresando los descuentos y retenciones en las diferentes cuentas.
- 4) El personal que labora como Asistente Administrativo imprime el ingreso de bancos, se adjunta con los respaldos y se archiva.
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 012
	Ingresos diarios de caja a bancos (crédito externo, clientes hospital)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la Asistente Administrativo ingresa al sistema, selecciona ingreso de bancos, clientes varios. Ingresas el número del depósito y quien realiza el pago.


El profesional Asistente Administrativo despliega la lista de pacientes y va dando de baja las facturas, una por una hasta que cuadre.

El encargado Asistente Administrativo va ingresando los descuentos y retenciones en las diferentes cuentas.

El personal que labora como Asistente Administrativo imprime el ingreso de bancos, se adjunta con los respaldos y se archiva.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 013
	Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# INGRESOS DIARIOS DE CAJA A BANCOS (VOUCHERS)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 013
	Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 013
	Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

**P&L:** Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.


**RX:** Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

**ADM:** Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

**AUTOR:** FREDDY PATRICIO ROMÁN ORDÓÑEZ




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 013
	Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

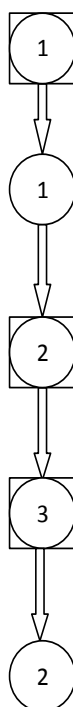
- 1) El personal que labora como Asistente Administrativo consolida las transferencias con los números de lotes, clasifico y adjunto las facturas que corresponden a cada lote.
- 2) Él o la Asistente Administrativo ingresa al sistema, selecciona ingreso de bancos, clientes vouchers. Ingresas el número del depósito y quien realiza el pago.
- 3) El profesional Asistente Administrativo despliega la lista de pacientes y va dando de baja factura por factura hasta que cuadre.
- 4) El encargado Asistente Administrativo va ingresando los descuentos y retenciones en las diferentes cuentas.
- 5) El personal que labora como Asistente Administrativo imprime el ingreso de bancos, se adjunta con los respaldos y se archiva.
- 6) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 013
	Ingresos diarios de caja a bancos (vouchers)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



El personal que labora como Asistente Administrativo consolida las transferencias con los números de lotes, clasifico y adjunto las facturas que corresponden a cada lote.

Él o la Asistente Administrativo ingresa al sistema, selecciona ingreso de bancos, clientes vouchers. Ingresas el número del depósito y quien realiza el pago.

El profesional Asistente Administrativo despliega la lista de pacientes y va dando de baja factura por factura hasta que cuadre.

El encargado Asistente Administrativo va ingresando los descuentos y retenciones en las diferentes cuentas.

El personal que labora como Asistente Administrativo imprime el ingreso de bancos, se adjunta con los respaldos y se archiva.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 014
	Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# ELABORACIÓN PARA COBROS CRÉDITO EXTERNO Y CONSUMOS PERSONAL DE LA CORPORACIÓN Y MÉDICOS



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 014
	Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 014
	Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 014
	Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

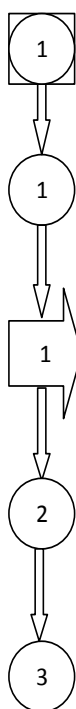
- 1) Él o la Asistente Administrativo clasifica en una carpeta todos los créditos para cada una de las diferentes empresas y archiva.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo el 20 de cada mes, separa los créditos que se han hecho al personal de cada empresa.
- 3) El profesional Asistente Administrativo redacta un oficio (Fecha-Nombre-Número de factura-Valor-Responsable) a quien se debe descontar en roles. Se imprime por duplicado y se envía a la jefatura de cada empresa.
- 4) El encargado Asistente Administrativo recibe nuevamente el duplicado del documento con la firma de recepción y lo archiva. Para cuando cancelen hacer el depósito y dar de baja a los clientes.
- 5) Él o la Asistente Administrativo archiva dichos documentos por empresas.
- 6) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 014
	Elaboración para cobros crédito externo y consumos personal de la corporación y médicos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la Asistente Administrativo clasifica en una carpeta todos los créditos para cada una de las diferentes empresas y archiva.

El personal que labora como Asistente Administrativo el 20 de cada mes, separa los créditos que se han hecho al personal de cada empresa.


El profesional Asistente Administrativo redacta un oficio (Fecha-Nombre-Número de factura-Valor-Responsable) a quien se debe descontar en roles. Se imprime por duplicado y se envía a la jefatura de cada empresa.

El encargado Asistente Administrativo recibe nuevamente el duplicado del documento con la firma de recepción y lo archiva. Para cuando cancelen hacer el depósito y dar de baja a los clientes.

Él o la Asistente Administrativo archiva dichos documentos por empresas.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
TRANSPORTACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 015
	Supervisión de Servicio al Cliente (repcionistas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# SUPERVISIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE (RECEPCIONISTAS)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 015
	Supervisión de Servicio al Cliente (repcionistas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 015
	Supervisión de Servicio al Cliente (repcionistas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Supervisión de Servicio al Cliente (repcionistas)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 015
	Supervisión de Servicio al Cliente (repcionistas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

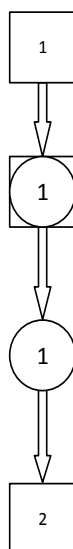
- 1) El personal que labora como Asistente Administrativo observa el desempeño de las recepcionistas e la atención al cliente.
- 2) Él o la Asistente Administrativo supervisa a las recepcionistas y colabora en la solución de inconvenientes que no pueden arreglar con los clientes o con su trabajo.
- 3) El profesional Asistente Administrativo coordina con las recepcionistas que todo esté limpio y ordenado.
- 4) El encargado Asistente Administrativo con su supervisión garantiza la fluidez de los pacientes de una forma rápida atención y entrega de resultados con celeridad.
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 015
	Supervisión de Servicio al Cliente (repcionistas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



El personal que labora como Asistente Administrativo observa el desempeño de las recepcionistas e la atención al cliente.

Él o la Asistente Administrativo supervisa a las recepcionistas y colabora en la solución de inconvenientes que no pueden arreglar con los clientes o con su trabajo.

El profesional Asistente Administrativo coordina con las recepcionistas que todo este limpio y ordenado.

El encargado Asistente Administrativo con su supervisión garantiza la fluidez de los pacientes de una forma rápida atención y entrega de resultados con celeridad.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	1
INSPECCIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 016
	Trámites para permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# TRÁMITES PARA PERMISOS LICENCIAS PARA FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 016
	Trámites para permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 016
	Trámites para permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Trámites para permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 016
	Trámites para permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

- 1) Él o la Asistente Administrativo verificará la vigencia del permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo prepara la información y documentos que exigen las entidades que otorgan permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa.
- 3) El profesional Asistente Administrativo cumple con todos los requerimientos y realiza los pagos (si es necesario).
- 4) El encargado Asistente Administrativo obtiene el permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa.
- 5) Fin del proceso.

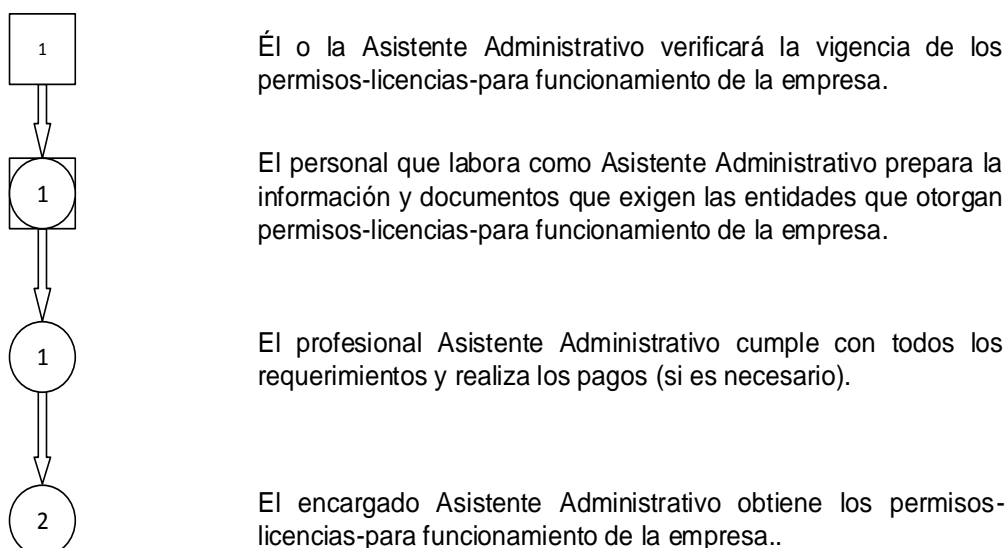
<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 016
	Trámites para permisos-licencias-para funcionamiento de la empresa		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5


SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
INSPECCIÓN	1
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 017
	Trabajo sobre asistencia Administrativa (asistencia a Gerencia, al Directorio y elaboración de actas)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# TRABAJO SOBRE ASISTENCIA ADMINISTRATIVA (ASISTENCIA A GERENCIA, AL DIRECTORIO Y ELABORACIÓN DE ACTAS)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 017
	Trabajo sobre asistencia Administrativa (asistencia a Gerencia, al Directorio y elaboración de actas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 017
	Trabajo sobre asistencia Administrativa (asistencia a Gerencia, al Directorio y elaboración de actas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Trabajo sobre asistencia Administrativa (asistencia a Gerencia, al Directorio y elaboración de actas)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L*: Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX*: Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM*: Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 017
	Trabajo sobre asistencia Administrativa (asistencia a Gerencia, al Directorio y elaboración de actas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

### Descripción de actividades:

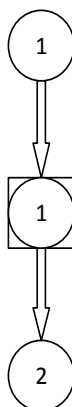
- 1) El profesional Asistente Administrativo recibe el requerimiento de trabajo de Gerencia o del Directorio (coordinar reuniones, refrigerios en eventos, elaboración de actas y convocatorias, etc.).
- 2) Él o la Asistente Administrativo deberá asistir a las reuniones (elaboración de actas) y velar por el correcto y adecuado desarrollo de las mismas.
- 3) El personal que labora como Asistente Administrativo al término de las reuniones, imprimirá las actas.
- 4) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 017
	Trabajo sobre asistencia Administrativa (asistencia a Gerencia, al Directorio y elaboración de actas)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO




El profesional Asistente Administrativo recibe el requerimiento de trabajo de Gerencia o del Directorio (coordinar reuniones, refrigerios en eventos, elaboración de actas y convocatorias, etc.).

Él o la Asistente Administrativo deberá asistir a las reuniones (elaboración de actas) y velar por el correcto y adecuado desarrollo de las mismas.

El personal que labora como Asistente Administrativo al termino de las reuniones, imprimirá las actas.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 018
	Supervisión al personal que labora en el área de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# SUPERVISIÓN AL PERSONAL QUE LABORA EN EL ÁREA DE LIMPIEZA



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 018
	Supervisión al personal que labora en el área de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5


## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 018
	Supervisión al personal que labora en el área de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Supervisión al personal que labora en el área de limpieza” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 018
	Supervisión al personal que labora en el área de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

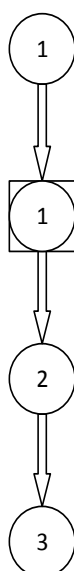
- 1) Él o la Asistente hará cumplir al personal de limpieza con el horario y sus tareas, que constan en el contrato firmado.
- 2) El profesional Asistente Administrativo será el encargado de fiscalizar al personal de limpieza para que todo se encuentre ordenado y limpio.
- 3) El personal que labora como Asistente Administrativo supervisará al personal de limpieza que de un adecuado uso de la máquina del café.
- 4) La persona encargada Asistente Administrativo comunicará al personal que debe realizar el inventario de materiales de limpieza una vez por mes, para poder realizar el pedido para la reposición de faltantes.
- 5) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 018
	Supervisión al personal que labora en el área de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la Asistente hará cumplir al personal de limpieza con el horario y sus tareas, que constan en el contrato firmado.

El profesional Asistente Administrativo será el encargado de fiscalizar al personal de limpieza para que todo se encuentre ordenado y limpio.

El personal que labora como Asistente Administrativo supervisará al personal de limpieza que de un adecuado uso de la máquina del café.

La persona encargada Asistente Administrativo comunicará al personal que debe realizar el inventario de materiales de limpieza una vez por mes, para poder realizar el pedido para la reposición de faltantes.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	3
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 019
	Compra de materiales de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# COMPRA DE MATERIALES DE LIMPIEZA



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 019
	Compra de materiales de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 019
	Compra de materiales de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Compra de materiales de limpieza” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 019
	Compra de materiales de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

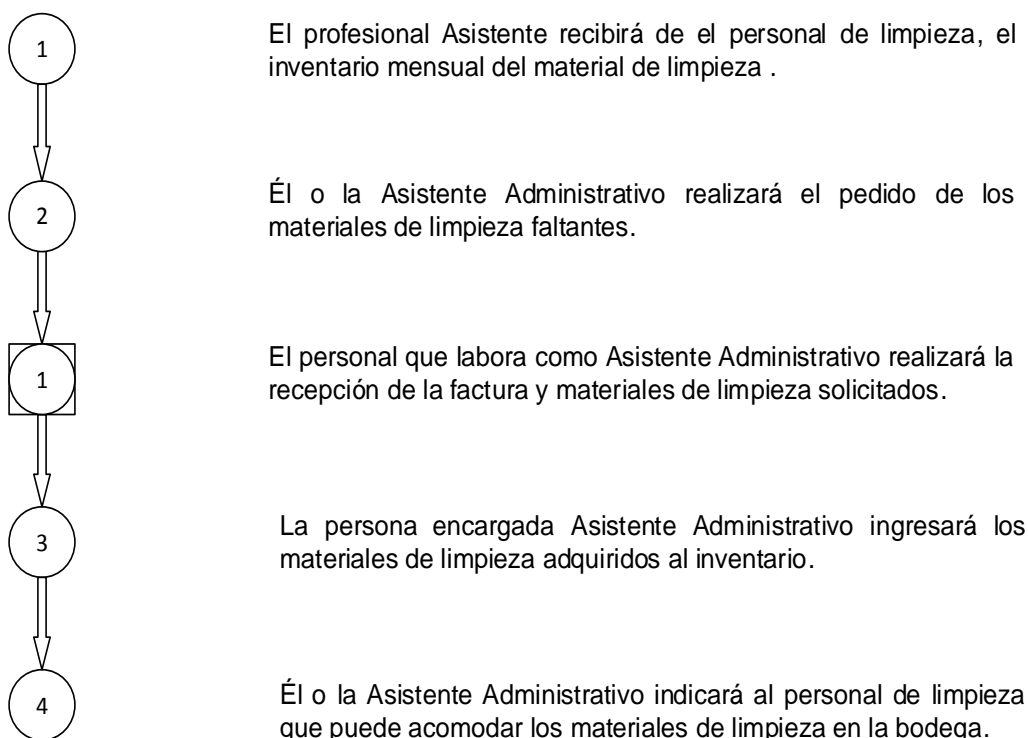
- 1) El profesional Asistente recibirá del personal de limpieza, el inventario mensual del material de limpieza.
- 2) Él o la Asistente Administrativo realizará el pedido de los materiales de limpieza faltantes.
- 3) El personal que labora como Asistente Administrativo realizará la recepción de la factura y materiales de limpieza solicitados.
- 4) La persona encargada Asistente Administrativo ingresará los materiales de limpieza adquiridos al inventario.
- 5) Él o la Asistente Administrativo indicará al personal de limpieza que puede acomodar los materiales de limpieza en la bodega.
- 6) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 019
	Compra de materiales de limpieza		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------


## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	4
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 020
	Ordenamiento y archivo de documentos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# ORDENAMIENTO Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 020
	Ordenamiento y archivo de documentos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 020
	Ordenamiento y archivo de documentos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Ordenamiento y archivo de documentos” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 020
	Ordenamiento y archivo de documentos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

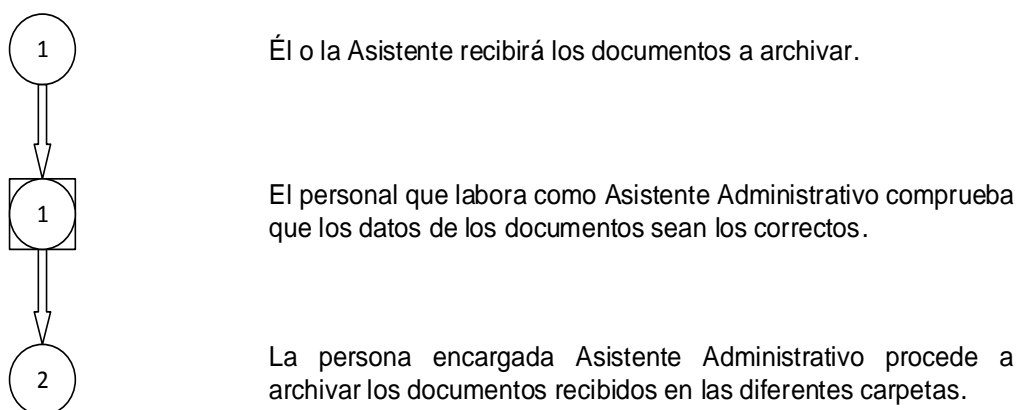
- 1) Él o la Asistente recibirá los documentos a archivar.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo comprueba que los datos de los documentos sean los correctos.
- 3) La persona encargada Asistente Administrativo procede a archivar los documentos recibidos en las diferentes carpetas.
- 4) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 020
	Ordenamiento y archivo de documentos		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5


SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 7

# COORDINACIÓN DE CONVENIOS QUE REALICE LA CORPORACIÓN



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 7

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Coordinación de convenios que realice la Corporación” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**


*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--




	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 7

**Descripción de actividades:**


- 1) Él o la Asistente recibirá las instrucciones para la realización del convenio.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo coordinará según el requerimiento en el convenio (médicos especialistas, RX, laboratorios) y si el cliente requiere médicos clínicos igual se coordina.
- 3) La persona encargada Asistente Administrativo al contar con todos los estudios los envía al médico clínico (Fichas de evaluación médica).
- 4) El profesional Asistente Administrativo recibirá (fichas, evaluación) del médico clínico.
- 5) Él o la Asistente Administrativa redactará un oficio a la empresa que requirió los servicios de la clínica, detallando los pacientes que se han atendido por el convenio.
- 6) El personal que labora como Asistente Administrativo envía por duplicado el oficio a la empresa con la que firmó el convenio y la factura para realizar el cobro.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 7

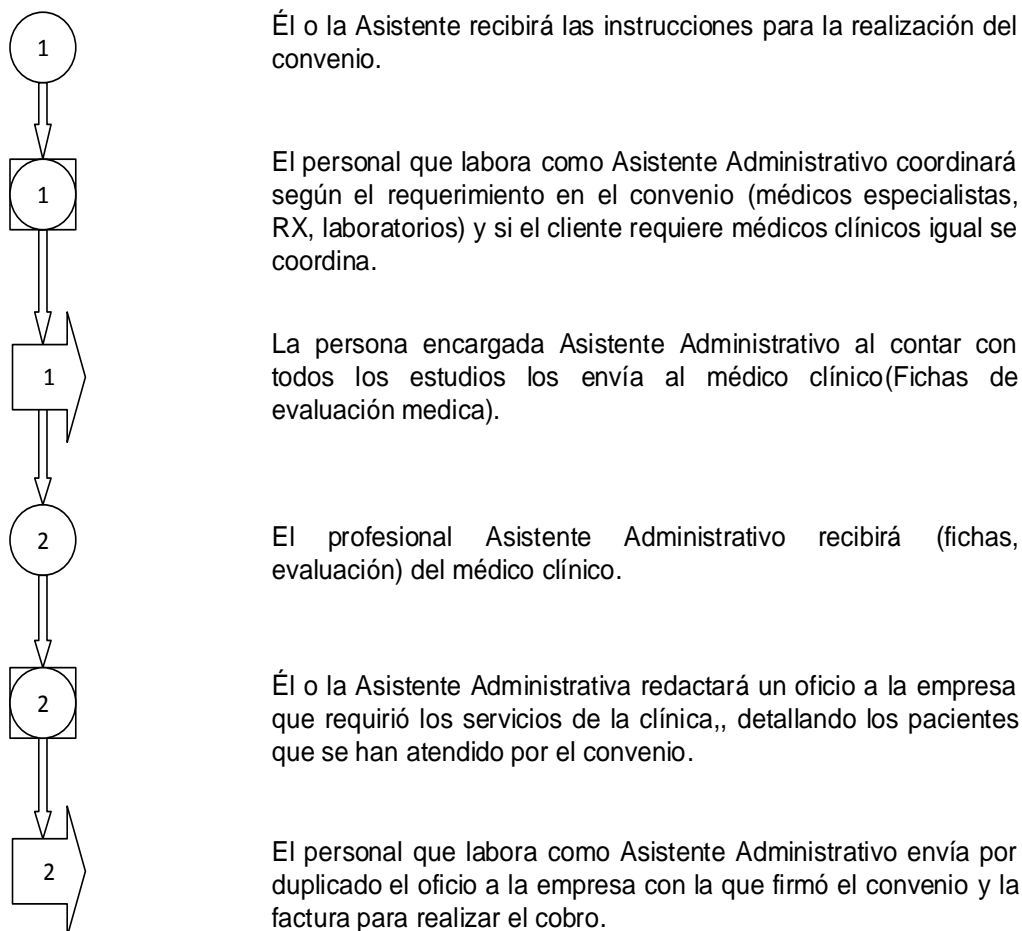
- 7) La persona encargada Asistente Administrativo recibe el duplicado del oficio firmado que da constancia de que la empresa recibió la factura.
- 8) El profesional Asistente Administrativo archiva el oficio y realiza el proceso de cobro de la factura.
- 9) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 6 de 7

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

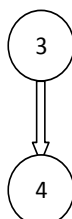
## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 021
	Coordinación de convenios que realice la Corporación		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 7 de 7

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------




La persona encargada Asistente Administrativo recibe el duplicado del oficio firmado que da constancia de que la empresa recibió la factura.

El profesional Asistente Administrativo archiva el oficio y realiza el proceso de cobro de la factura.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	4
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
TRANSPORTACIÓN	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 022
	Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# PARTICIPAR EN CAPACITACIONES, CHARLAS, ETC. CORPORATIVAS



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 022
	Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 022
	Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 022
	Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

- 1) Él o la Asistente Administrativo recibirá vía correo electrónico, llamada telefónica u oficio la invitación para asistir a charlas, capacitaciones, etc. Corporativas.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo informa al personal de recepción y al Jefe Médico para que informe a los tecnólogos, radiólogos, etc.
- 3) La persona encargada Asistente Administrativo asiste a las charlas, capacitaciones, etc. Corporativas.
- 4) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 022
	Participar en capacitaciones, charlas, etc. corporativas		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO




Él o la Asistente Administrativo recibirá vía correo electrónico, llamada telefónica u oficio la invitación para asistir a charlas, capacitaciones, etc. Corporativas.

El personal que labora como Asistente Administrativo informa al personal de recepción y al Jefe Médico para que informe a los tecnólogos, radiólogos, etc.

La persona encargada Asistente Administrativo asiste a las charlas, capacitaciones, etc. Corporativas.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	2
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 023
	Cuadros de Caja Individual-General		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# CUADRES DE CAJA INDIVIDUAL-GENERAL



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 023
	Cuadros de Caja Individual-General		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5

## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 023
	Cuadros de Caja Individual-General		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Cuadros de Caja Individual-General” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.

**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 023
	Cuadros de Caja Individual-General		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

- 1) Él o la Asistente Administrativo recibe las cajas individuales de los tecnólogos y recepcionistas.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo saca un reporte consolidado del sistema por día.
- 3) La persona encargada como Asistente Administrativo ordenará por número de facturas según las cajas existentes e imprime el consolidado diario general.
- 4) El personal que labora como Asistente Administrativo revisa factura por factura y clasifica vouchers y créditos por separado y archiva, los pagos en efectivo queda junto con el dinero para respaldo del depósito.
- 5) Él o la Asistente Administrativo cuenta el dinero y se realiza el cuadro del mismo en Excel.
- 6) El personal que labora como Asistente Administrativo hace la papeleta de depósito y se envía con el mensajero al banco.
- 7) La persona encargada Asistente Administrativo recibe el comprobante de depósito y archiva. Fin del proceso.

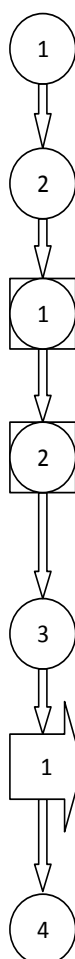
<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 023
Cuadros de Caja Individual-General		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



Él o la Asistente Administrativo recibe las cajas individuales de los tecnólogos y recepcionistas.

El personal que labora como Asistente Administrativo saca un reporte consolidado del sistema por día.

La persona encargada como Asistente Administrativo ordenará por número de facturas según las cajas existentes e imprime el consolidado diario general.

El personal que labora como Asistente Administrativo revisa factura por factura y clasifica vouchers y créditos por separado y archiva, los pagos en efectivo queda junto con el dinero para respaldo del deposito.


Él o la Asistente Administrativo cuenta el dinero y se realiza el cuadro del mismo en Excel.

El personal que labora como Asistente Administrativo hace la papeleta de depósito y se envía con el mensajero al banco.

La persona encargada Asistente Administrativo recibe el comprobante de depósito y archiva.

RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	4
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	2
TRANSPORTACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--


	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 024
	Depósitos (guía blindados)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 1 de 5

# DEPÓSITOS

## (GUÍA BLINDADOS)



<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 024
	Depósitos (guía blindados)		<b>PROCESO:</b> Actual
<b>Versión:</b> 1		<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 2 de 5


## Contenido

Objetivo	3
Alcance	3
Definiciones	3
Descripción de Actividades	4

FECHA (AA/MM/DD)	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR	RESPONSABLE MODIFICACIÓN

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 024
	Depósitos (guía blindados)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

**Objetivo:**

Enumerar los pasos necesarios para la realización del procedimiento de “Depósitos (guía blindados)” con responsabilidad, calidad, calidez y agilidad por parte del personal que labora en la empresa.

**Alcance:**

Este procedimiento está dirigido al personal, que labora como Asistente Administrativo en el centro de imágenes de la Corporación Médica Monte Sinaí, para un correcto y oportuno desempeño en las tareas encomendadas a su puesto de trabajo.


**Definiciones:**

*P&L:* Nomenclatura para identificar al departamento de procesos y logística.

*RX:* Indica que el documento pertenece al Centro de Imágenes.

*ADM:* Indica que los procedimientos expuestos en este documento son administrativos.


<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 024
	Depósitos (guía blindados)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

**Descripción de actividades:**

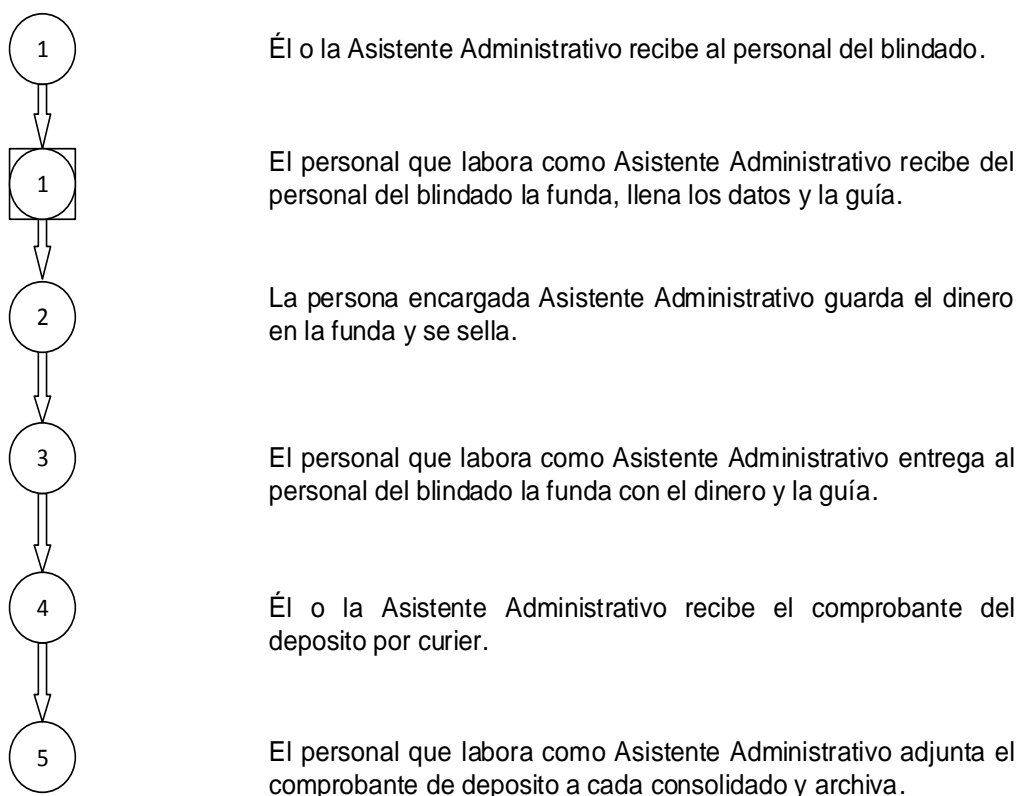
- 1) Él o la Asistente Administrativo recibe al personal del blindado.
- 2) El personal que labora como Asistente Administrativo recibe del personal del blindado la funda, llena los datos y la guía.
- 3) La persona encargada Asistente Administrativo guarda el dinero en la funda y se sella.
- 4) El personal que labora como Asistente Administrativo entrega al personal del blindado la funda con el dinero y la guía.
- 5) Él o la Asistente Administrativo recibe el comprobante del depósito por curier.
- 6) El personal que labora como Asistente Administrativo adjunta el comprobante de depósito a cada consolidado y archiva.
- 7) Fin del proceso.

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CÓDIGO:</b> P&L RX ADM 024
	Depósitos (guía blindados)		<b>PROCESO:</b> Actual
	<b>Versión:</b> 1	<b>Vigente desde:</b>	<b>Página:</b> 5 de 5

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
---------	-------------

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO



RESUMEN	
ACTIVIDAD	CANTIDAD
OPERACIÓN	5
OPERACIÓN E INSPECCIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

<b>Elaborado:</b> Patricio Román Ordóñez <b>Fecha:</b> 20-04-2013	<b>Revisado:</b> Sra. Blanca Criollo	<b>Aprobado:</b> Ing. Jessica Sandoval <b>Fecha:</b>
---	---	--



## CONCLUSIONES

Terminada la presente investigación y enfocado en los objetivos propuestos concluyo:

- Llevar un minucioso registro de todos los procesos en las áreas consignadas dentro de la empresa AUSTROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí, lo que dará oportunidad a ser prácticos, oportunos y precisos en la prestación de servicios a los clientes, reduciendo favorablemente el factor tiempo que coadyuvará a la eficiencia del personal que labora en cada área.
- El levantamiento de procesos es el rector, que inducirá a determinar en qué área del departamento de imagenología el personal requiere de mayor capacitación y adiestramiento; condiciones fundamentales para un trabajo eficiente de los colaboradores y, actividad que ayudara a ganar tiempo; lo que significa utilidad o mayores ingresos para la empresa.
- Siendo el levantamiento de procesos, la base que inspira el crecimiento de la empresa, es fundamental que el personal conozca en que consiste la innovación propuesta. Por lo que es necesaria e indispensable la socialización de los mismos por parte de la empresa.



## RECOMENDACIONES

Al desarrollar el presente trabajo de investigación en la empresa AUSTROIMAGENES de la Corporación Médica Monte Sinaí eh detectado falencias, para lo que recomiendo:

- La empresa Austroimagenes de la Corporación Médica Monte Sinaí debería realizar la conformación de los grupos de mejora, para realizar análisis de los procesos “defectuosos” o inconsistentes dentro de la organización, realizar propuestas de mejora de los mismos o rediseñarlos orientándolos hacia el usuario. Es decir, que estos grupos son una potente herramienta para la mejora continua de los procesos.
- La señalética utilizada en la sala de espera de la empresa AUSTROIMAGENES debería, disponer de indicadores mostrando a los pacientes que el turno que se toma, es para la facturación de los estudios de imágenes, más no para la realización de los mismos ya que los usuarios se indisponen, al no saber porque un paciente que llegó después de ellos es atendido con mayor celeridad.
- El personal de recepción antes de realizar la facturación debería, preguntar al paciente si posee tarjeta de descuento, y si no la tuviere, recomendarle al cliente solicite la tarjeta de afiliación a la Corporación Médica Monte Sinaí para que de esta manera reciba el descuento y obtener a cambio la fidelización en los servicios por parte de los usuarios.



## BIBLIOGRAFÍA

- MAYNARD, Kjell B. Zandin (2007). **Manual del Ingeniero Industrial**, TOMO I, 5ª EDICIÓN. México. Editorial McGraw Hill.
- Niebel B. W., Freivalds A. Ingeniería Industrial, **Métodos, estándares y diseño del trabajo**. Ed. Alfaomega. ED. 11ª. México 2004.
- BRAVO, Juan (2008). **Gestión de Procesos**. Santiago de Chile. Editorial Evolución.
- JANANIA ABRAHAM, Camilo (2008). Ingeniería de Métodos, **Manual de tiempos y movimientos**. México. Editorial Limusa.
- GESTIÓN DE CALIDAD, **La Gestión por Procesos**. Educaguia.com
- MIDEPLAN, **Guía para el Levantamiento de Procesos**. 2009.
- Información proporcionada por la Corporación Médica Monte Sinaí.

### Direcciones electrónicas consultadas.

- <http://www.slideshare.net/jansplus/ejemplo-de-definicion-de-cartera-de-servicios>



- <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/densitometria-osea.shtml>
- <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/ecografia-vesico-prostatica-abdominal.shtml>
- <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/mamografia.shtml>
- <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/radiografia.shtml>
- <http://www.mapfre.com/salud/es/cinformativo/tomografia-computarizada-torax.shtml>
- <http://www.keisen.com/portal/wp-content/uploads/2009/12/Manual-de-Control-y-mejora-continua-de-los-procesos.pdf>